

## 保育園の苦情対応について

### ○苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。  
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることでもあります。

### ○苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出の人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

### ○苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。  
その際苦情申し出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。  
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ・ 第三者委員の立会いによる苦情内容の確認
- ・ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項等の確認

### ○匿名の要望

投書等の匿名の要望等については、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行います。

※プライバシーの保護に抵触しない範囲で苦情件数と内容を開示いたします。

### ○苦情解決担当者

1. 苦情解決責任者 山本 隆裕
2. 苦情受付担当者 荒川 祥子
3. 第三者委員 中嶋 勝夫 三輪 陽

※第三者委員の電話番号は当保育園（042-481-8731）までお問い合わせ下さい。

### ○昨年度の苦情対応状況

令和4年度（昨年度） 苦情受付はございません。