

6・苦情処理

当園では、保護者の皆さまから寄せられた苦情について、適切に対応し、誠心誠意その解決にあたります。苦情内容及びその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否された場合を除き、法人のホームページに公表し、保育園の更なる改善に役立てます。

当園では、社会福祉法人法第82条の規定により、保護者の皆さまからの苦情に適切に対応すべく下記「苦情処理体制」を整えています。

本園への苦情・ご要望等は保育園職員までご遠慮なくお申し付けください。

1. 苦情処理体制

- ・苦情解決責任者 : 施設長
- ・苦情受付担当者 : 保育士
- ・第三者委員 : 社会保険労務士法人あつた労務代表 尾崎良忠
: 一般社団法人第三者評価機構代表 丹野壮治

2. 苦情処理の方法

1) 苦情の受付

保護者さまからの苦情については、面接・電話・書面・eメールなどの方法により、苦情受付担当者が受け付けます。また、第三者委員へ直接苦情をご連絡いただくことも可能です。

2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情については、苦情解決責任者、及び第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、その解決に努めます。その際、苦情申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。

尚、第三者委員の立会いによる話し合いは次のように行います。

- ① 第三者委員の立会いによる苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決案の調整・助言
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の確認

※苦情解決公表フォーム（例）

受付日	令和5年4月10日（金）
受付担当者	クラス担任 ⇒ 苦情受付担当 ⇒ 施設長
分類 (複数回答可)	<input type="checkbox"/> ①職員の対応 / <input checked="" type="checkbox"/> ②ケガ・病気 / <input type="checkbox"/> ③給食・保健衛生 <input type="checkbox"/> ④設備・備品 / <input type="checkbox"/> ⑤行事 / <input type="checkbox"/> ⑥その他
具体的内容	園児が他の園児にかみつかれたことへの苦情
要望	園児同士のかみつきが二度と起きないように監督してほしい。かみついた園児の保護者に謝罪してほしい。
経過及び結果	主任、施設長に報告、相談を行った。主任がかみついた園児の保護者と話し、経緯及び事実確認を行ったところ、かみついた園児に非がある旨、確認された。施設長よりかみついた園児の保護者に説明及び謝罪を行い、後日かみついた保護者より直接謝罪を行い、両者和解した。
改善策	職員会議に議題としてあげ、以下の改善策を実行することとした。 1. かみつ癖のある園児を言葉で諭す。 2. 職員が更に見守り、未然防止に努める。 3. 他の園児に危害を加えた記録を残す。