

# 苦情解決マニュアル

ありんこ保育園では、利用者の皆様から寄せられた苦情について、適切な対応により当たります。苦情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した場合を除き、当ホームページに公表し、保育園の改善に勤めます。

社会福祉法第 82 条の規定により、当保育園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることとしました。

## 1. 苦情解決システムの目的

- 1.苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度を高めることを目的とする。
- 2.利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉、保育を適切に利用することができるよう支援することを目的とする。
- 3.納得のいかないことについては一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とする。

## 2. 解決の体勢

保育園に関する苦情等を解決するため、当保育園ではその責任者を園長とし、受付担当職員を主任と決定する。

苦情解決委員		
受付担当者	主任：吉村麻衣子	
苦情解決責任者	園長：鈴木聖子	
第三者委員		
武田美代子	門間淑子	平沢るり子
第三者委員の連絡先については事務室入り口と2階踊り場に張り出しています		

## 3. 申し出等について

- 1.直接保育園の担当者に申し出る。
- 2.解決責任者へ直接申し出ることできる。
- 3.第三者委員へ直接申し出ることできる。

#### 4. 解決の記録と報告

受け付けた苦情等は受付担当者から解決責任者である園長、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努める。

申し出の方の希望により第三者委員へ報告をする。

#### 5. 解決の通知

受け付けた苦情は解決責任者より書面により報告書をもって申出人に通知する。

#### 6. 解決の公表

個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について、毎年度終了後に事業報告やホームページ等において公表し、園の改善に努める。