

# 苦情解決のための窓口等の設置について

本保育所では、日頃から、皆様のご期待に添えるよう、精一杯努力しているところでございますが、今後は苦情解決のための窓口を設け、今まで以上に、皆様からの苦情に対応できる仕組みを整えることといたしました。

本保育所においては、下記のとおり苦情処理担当者、苦情解決責任者及び第三者委員を設置しましたのでお知らせいたします。

- |            |                                    |
|------------|------------------------------------|
| 1. 苦情処理担当者 | 主任 桐山 貴子                           |
| 2. 苦情解決責任者 | 園長 加藤 盛司                           |
| 3. 第三者委員   | 清澤 伸幸（元京都第二赤十字病院医師）<br>宿野 尚子（法人監事） |

## 苦情の範囲について

- (1) 児童の処遇内容に関する事項
- (2) 職員の対応に関する事項
- (3) 施設の運営管理に関する事項
- (4) 苦情の対象にならないもの(施設では対応できないもの)
- ア 保育料に関する事項
- イ 国の最低基準など法令等に関する事項
- ウ その他、本市の保育行政のあり方に関する事項など

## 苦情解決の方法

- (1) 苦情の受け付け

苦情箱を設置し、苦情処理担当者である主任が随時受け付けます。

また、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

- (2) 苦情受付の報告・確認

苦情処理担当者が受け付けた苦情は、苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合はこれを除きます。

- (3) 苦情解決のため話し合います。