

⑨ご意見・ご要望を受け付けています

保育園に対してのご意見・ご要望をお述べる機会について

園では、保護者の方とともにお子様の健やかな成長を見守っていきたくと思っています。連携を取り合う中では、言葉の行き違いなどにより不愉快に思われたりすることもあると思います。子どもを共に協力しあって育てていくためには、両者が忌憚なく話し合えることがとても重要です。

保育園のことで気づいたことは、ご遠慮なく職員にお伝えいただきたいと思っています。しかし、「わが子がお世話になっているので、意見や要望を保育園に直接に言えない。」という方もいらっしゃるのではないかと思います。

お気づきのこと、困ったこと、改善してほしいことがございましたら、玄関カウンターのご意見箱や苦情受付担当者又は、第三者委員にお知らせください。

なお、当園ではこのような意見をいただく場合、従来どおり職員誰でもご意見を賜りますが、担当者と責任者をそれぞれ設けております。また担当者と責任者に直接言いづらい場合は、利用者相談室に当園と第三者の関係にある第三者委員を設置していますのでご相談ください。

利用者相談室（苦情申出窓口）の設置について

社会福祉法第82条の規定により、当園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

1. 苦情解決責任者 園長 城所理恵
2. 苦情受付担当者 主任保育士 青島由季
3. 第三者委員 元主任児童委員 吉野玲子（TEL：042-486-2008）
（調布市元民生委員）
稲城青葉会監事 種田匡延（連絡先は決定してから入力すること！）

4. 苦情解決の方法

(1) 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できます。（申出書用紙は園の玄関カウンターに置いてあります）

(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を苦情解決責任者と第三者委員（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）に報告いたします。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、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ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、東京都社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

