

苦情解決窓口

ご意見・ご要望を受けています

保育園のことについてのお悩みやご意見・ご要望は、電話や送迎時に保育士にお伝え下さい。
しかし、中には、直接言いづらいと思われる保護者の方もいらっしゃるのではないのでしょうか？

保育園は、子どもと大人、大人と大人との輪の中で育ちあう関係だけに職員の不手際や対応が悪いのではと感情的に思われたり、不快に思われる方もいらっしゃると思います。

子どもを育てる事は、両者が忌憚（きたん）なく話し合える事がとても重要だと思っています。
お気づきの事、疑問点、改善してほしいことがございましたら、遠慮なくお伝えください。

最善策を考え、可能な限り保護者の皆様のご要望にお応えしていきたいと考えております。
保育園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第3者委員を設置し、苦情解決に努めています。

花のいろ保育園	098-885-5104	アドレス	mtn918g@gmail.com
苦情解決責任者	金川	典子（花のいろ保育園 園長）	
苦情受付担当者	福里	恵美（花のいろ保育園 主任）	
第3者委員	仲本	久美子（首里当蔵町自治会長	090-6859-0155）
	小禄	朝也（Atelier CODOMO 代表	080-6498-8389）

苦情受付方法

1) 苦情の受付

苦情は直接、電話・メール・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

尚、第3者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

（本園は靴箱上に、分園は裏口に「ご意見箱」を設置しております。ご意見箱への投書でも結構です。

2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付た苦情を苦情解決責任者と第3者委員（苦情申し出人が第3者委員へ報告を拒否した場合を除く）に報告致します。第3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。

3) 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3者委員の助言、立会いを求めることができます。尚、第3者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア) 第3者委員による苦情内容の確認

イ) 第3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などの確認

4) 苦情解決の報告

個人情報に関するものや申し込み者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について公表し、園の改善に努めます。