

保護者の皆様

意見・要望を活かし、苦情等を解決する仕組み

ー 保護者（利用者）と保育園のコミュニケーションの湯世界を目指して ー

小松谷保育園では、園でおきるさまざまな事象・問題に対し、「子どもの育ち(成長・発達)」を優先的に考え、保護者(利用者)の皆様と保育園のコミュニケーションの活性化を目指して、よりよい保育園づくりを進めたいと考えておりあす。お気づきのことがあれば、保育園に対してご要望くださるようお願い致します。なお、仕組みは次のとおりです。

(目的)

- 1、要望等への適切な対応により、こどもの育ちにとって、よりよい環境を提供するとともに、保護者(利用者)の理解と満足感を高めることを目的とします。
- 2、保護者(利用者)個人の権利を擁護するとともに、保護者(利用者)が保育サービス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します。
- 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します。

(解決の体制)

1、解決のための園内体制について

保育園に関する要望等を解決するため、当園では園長を責任者とし、教頭または主幹保育教諭を受付担当職員と決めました。当園に関する要望等は、担当職員へお申し下さい。

解決責任者 園長

受付担当者 教頭・主幹保育教諭

2、第三者委員について

当園に対する意見・要望・苦情を運営に生かすため第三者委員を選任しています。第三者委員には当園を経由せず、直接相談することもできます。

第三者委員 河井 徳子 氏 連絡先：075-561-8839

第三者委員 佐俣 美代子氏 連絡先：075-551-1463

(申出)

- 1、要望等は所定の用紙等を使用し、直接当園の受付担当者に申し出てください。
- 2、解決責任者である園長へ直接申し出ることもできます。

3、当園が依頼している第三者委員へ直接申し出ることもできます。

(解決の記録と報告)

受け付けた要望等は、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・円満な解決に努めます。

第三者委員への報告を原則としていますが、申出人が第三者委員への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨を用紙にご記入ください。匿名の手紙、電話、ホームページからのお問い合わせ等による要望等はすべて第三者委員へ報告します。

この解決の仕組みは、平成22年9月1日から実施します。

様式1

申出書

年 月 日

受付担当者 第三者委員（いずれかを○）
殿

申出人氏名

住所 〒

電話番号

認定こども園小松谷保育園苦情解決の仕組みにより次のとおり
意見・要望・苦情・不満（いずれかを○）を申し出ます。

1、原因となった事実のあった日

_____年 月 日

2、第三者委員への報告の要否（※第三者委員へ直接申し出る場合は不要）

_____要 ・ 不要（いずれかを○）

3、第三者委員の立ち合いの要否

_____要 ・ 不要（いずれかを○）

4、内容及び理由

.....

.....

.....

様式2

報告通知書

年 月 日

申出人

様

第三者委員

氏名

印

認定こども園小松谷保育園より下記のとおり（意見・要望・苦情・不満）の申出について報告を受けたことを通知します。

記

申出日	年 月 日
保育園からの報告日	年 月 日
申出の内容	

苦情等を解決する仕組み

