

苦情・不満・意見・要望を解決するための仕組み

当園では、保護者と幼稚園のコミュニケーションの活性化を目指して、「苦情・不満・意見・要望（以下「苦情等」とする）を解決するための仕組みに関する規定」を設け、保護者の皆様の苦情等に「的確に応え、よりよい認定こども園作りを進めていきたいと考えております。お気づきの点がありましたら、どんな小さいことでも結構ですので、積極的に幼稚園に対してご要望くださいますようお願いいたします。なお、仕組みは次の通りです。

目的

1. 苦情等の適切な対応により、保護者の理解と満足感を高めることを目的とします。
2. 保護者個人の権利を擁護するとともに、保護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きましては、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

幼稚園に関する苦情等を解決するため、桜ヶ丘幼稚園では園長をその責任者とし、主幹教諭を受付担当職員とします。幼稚園に関する苦情等は担当職員へお申し出ください。

- (1) 解決責任者 園長 石井 啓子
- (2) 受付担当職員 主幹教諭 小金丸 佳世 溝口 桂子

2. 解決のための第三者委員について

直接、幼稚園に言いにくいことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として次の2名の方に依頼しました。第三者委員へ直接、苦情等を申し出られるか、または、幼稚園への申し出に際し、立ち合いをお願いすることができます。

- (1) 第三者委員 亀田 益雄
- (2) 第三者委員 大谷 香里

申し出

1. 苦情等は所定の用紙（別紙④）を使用し、直接幼稚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に直接申し出ることもできます。
3. 幼稚園でお願い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ます。申し出の方の希望により、第三者委員へ報告をいたします。

解決の通知

受け付けた苦情等は、解決責任者により所定の用紙に、解決されたものを通知書（別紙⑤）、調査を実施したことの報告書（別紙⑥）、または調査を行わない旨の通知書（別紙⑦）をもって申し出者へ通知します。

解決の公表

個人情報に関するものや申し出者が拒否した場合を除いては、苦情等の解決について、毎年度、終了後に事業報告者やホームページにおいて公表し、サービス改善に努めます。