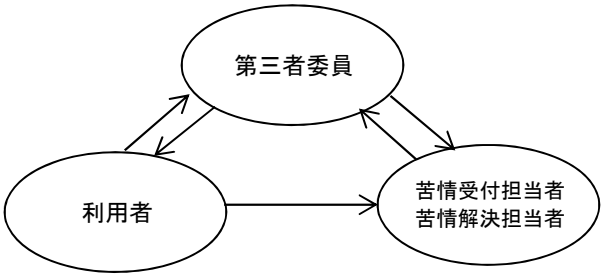
苦情解決の仕組み



要望・苦情に関する相談窓口

・苦情解決責任者　　ののはな保育園　園長　鯖戸美栄子
・苦情解決受付担当者　ののはな保育園　主任保育士　小川さとみ
・第三者委員　　当法人監事　　湯目憲廸
社団法人旭川民間保育所相互育成会　苦情専門委員会
宮崎啓（ 公)旭川民間保育所相互育成会　理事長）
奥寺光子（社会福祉士）
山田悦子（元保育園 園長）

電話　ののはな保育園　0166-36-5587

窓口設置の目的

1. 苦情への適切な対応により、利用者の理解と満足感を高めることを目的とします。
2. 利用者個人の権利を擁護すると共に、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。

苦情解決の仕組みについて

・窓口は事務室です。（苦情受付担当者 主任保育士）直接言いにくい場合は「ご意見箱」（玄関ホール）をご利用下さい。
・苦情を受けたら、園長は事情を調べ、話し合いを持ち、改善・解決につながるように努めます。（苦情解決責任者　園長）
・必要な場合、第三者の立場から話し合いに立ち会ったり、助言したりする方として、第三者委員をお願いしています。第三者委員に直接苦情を申し立てることもできます。

結果の報告と公開

話し合いの結果改善を約束したことについては、園長は改善状況をすみやかに苦情を申し立てた保護者と第三者委員に報告します。
苦情解決結果については、個人情報に関するものや、申込者が拒否した場合を除いて、事業報告書やホームページ上で公表します。