

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

施設名	認定こども園 うさぎき 宇佐崎保育園
-----	--------------------

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、苦情受付担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

【苦情受付担当者】宗 依子（職種：保育士）

【苦情解決責任者】宗 雷昭（職種：園長）

また、苦情受付について、外部の相談窓口として2名の第三者委員を設置している。

【第三者委員】桑門 亮心（役職：評議員）、吉野 裕之（役職：嘱託医師）

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに苦情受付担当者が、詳しい事情を聞くとともに担当職員からも事情を確認し、記録する。

【確認事項】

苦情のあった園児（保護者）の氏名、苦情内容の年月日や時間、担当した職員の氏名、具体的な苦情内容、その他

- ② 苦情内容について園長に報告するとともに、必要があると判断した場合は、施設職員全員で検討会議を行う。

- ③ 検討の結果を踏まえて、具体的な対応をする（利用者の謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。

- ④ 記録を保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

- ⑤ 苦情内容・解決結果等について、個人に関わる情報を除き、園だより等において公表する。

3 その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立った教育・保育の提供を心掛ける。

- ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。

- ② 職員の資質の向上のための研修機会を確保する。

- ・新規従業者においては、研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。
- ・全従業者を対象に、職場研修を行う。

- ・また、「宇佐崎保育園 苦情解決規程」を策定している。