

ご意見・ご要望等の申し出窓口について

学びの保育園では、保護者の子育て支援と子どもの健全育成を目指し、更なる資質向上をするために、社会福祉法第82条の規定により、利用者の皆様のご意見・ご要望（苦情を含める）申出窓口を設置し、意見・要望に対して対応する体制を整え、適切な対応によりその解決にあたります。苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除きホームページに公表し、保育園の改善に努めます。

1 苦情解決責任者：各園園長

2 苦情受付担当者：各園主任

3 第三者委員：園部外者3名（個人名は各園玄関に掲示してあります）

4 その他相談窓口：育木会 学びの保育園法人事務局 03-6432-0260

■ 意見・要望等の受付解決方法

（1）苦情受付

意見・要望等は面接、電話、書面などにより受付担当者が随時受け付けます。
また、育木会法人事務局、第三者委員に直接申し出ることもできます。

（2）苦情受付の報告・確認

受付担当者が受け付けた意見・要望等を、相談解決責任者と法人事務局担当者に報告します。
状況に応じ、第三者委員（相談者が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。

（3）苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。
その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。
立ち合いによる話し合いは以下のように行います。

- ア. 第三者による意見・要望の内容の確認
- イ. 第三者による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認