

## 苦情処理対応

みどりの保育園（以下「当園」といいます。）では、園児・ご家族から、当園が提供する保育に関する「苦情」のお申し出に対し、迅速かつ適切に対応しその解決を図ることで、園児・ご家族の権利利益を保護し、当園における保育の質の向上・信頼性確保に努めてまいります。

### 基本的な考え方

- 当園が提供する保育に関し、「不可解なこと」「納得がいかないこと」「疑問に思うこと」「間違っていると思うこと」「改めて欲しいこと」など、気軽にお申し出いただける環境を整え、園児・ご家族に満足いただける保育の提供に努めます。
- 苦情の対応にあたり、公平性・客観性・社会性を確保するため、「第三者委員」を2名配置します。
- 苦情の解決に当たっては、原則として「話し合い」によります。
- お申し出いただいた方（以下「申出人」といいます。）の個人情報、その他個人の特定につながる情報は、厳に慎重に取扱い、他に漏らすことはありません。

### 苦情の受付

- 苦情の受付は、「苦情受付担当者（主任保育士）」又は「第三者委員」とします。
- 受け付けた苦情の内容は「苦情受付・対応経過記録票」に記録します。この際、同記録票に記録した内容を申出人に確認していただきます。

### 責任者等への報告

- 苦情受付担当者（主任保育士）が受け付けた場合
  - 「苦情受付・対応経過記録票」により、速やかに「責任者（園長）」に報告します。
  - 責任者（園長）は、その内容を「第三者委員」に報告します。ただし、申出人が第三者委員への報告を拒否している場合は、報告しません。
- 第三者委員が受け付けた場合
  - 「苦情受付・対応経過記録票」により、速やかに「責任者（園長）」に報告します。ただし、申出人が匿名を条件とした場合は、同記録票から申出人の個人情報（個人の特定につながる情報を含む）を除いて、報告します。

### 苦情解決の話し合い

- 苦情は、原則として、責任者（園長）と申出人との話し合いで解決を図ります。
- 申出人が第三者委員の立会いを求めたとき、又は責任者（園長）が必要と認めるとき（申出人が第三者委員の立会いを拒否した場合は除く）は、第三者委員の立会いを求めます。
- 第三者委員が受け付けた苦情で、申出人が匿名を条件とした場合は、責任者（園長）と第三者委員とでその解決を図ります。

### 対応結果の報告

- 責任者（園長）は、申出人から苦情への対応結果について報告を求められたときは、「対応結果報告書」により、申出人に報告します。ただし、第三者委員が受け付けた匿名を条件とした苦情については、第三者委員を経由して申出人に報告します。

### 定例報告

- 責任者（園長）は、一定の期間ごとに、申出のあった苦情の件数・内容・対応結果等について、第三者委員に報告します。この場合、申出人の個人情報・その他個人の特定につながる情報を除きます。

## 公表

- 責任者は、一定の期間ごとに、申出のあった苦情の件数・内容・対応結果等を、ホームページに掲載して公表します。この場合、申出人の個人情報・個人の特定につながる情報のほか、個人が推定されかねない表現その他についても十分配慮します。

## 園としての対応

- お申し出いただいた苦情については、その内容・背景・対応方針その他について全ての職員が共有し、必要な改善を図ります。また、責任者（園長）は、職員への研修その他必要な措置を講じます。