

意見・要望・苦情等の受付・解決の仕組み

浦和バプテスト保育園

浦和バプテスト保育園では、社会福祉法第 82 条の規定に基づき、保護者の皆様と保育園とのコミュニケーションの充実を図るため、「意見・要望・苦情等」（以下「苦情等」とします。）を受け付け、解決するための仕組みを設けています。

保護者の皆様から寄せられた苦情等に適切に対応し、よりよい保育園づくりにつなげてまいります。お気づきのことがありましたら、どんな小さなことでもお申し出ください。

1 目的

- (1) 苦情等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) 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) 苦情等について一定の手続に基づいて対応し、適切かつ公正な解決に努めることを目的とします。

2 解決の体制

園内の体制

苦情等を適切に解決するため、園長を苦情解決責任者、主任保育士を苦情受付担当者としています。苦情等は、苦情受付担当者へお申し出ください。

苦情解決責任者 園長 永瀬 基臣
苦情受付担当者 主任保育士 檜波田 直子

第三者委員

保育園へ直接申し出にくいことや、保育園への申出だけでは解決に至らない場合に対応するため、第三者委員として次の 2 名の方に依頼しています。第三者委員へ直接、苦情等を申し出ることができるほか、保育園との話し合いへの立ち会いを求めることもできます。

瀬戸口 憲二 氏 電話 090-9247-6806

法務省 人権擁護委員

さいたま人権擁護委員協議会 さいたま部会長

友納 靖史 氏 電話 03-3967-9424

学校法人バプテスト基望学園 常盤台めぐみ幼稚園 元園長

常盤台バプテスト教会 牧師

3 申出方法

- (1) 苦情等は、口頭、書面その他の方法により、苦情受付担当者へお申し出ください。
- (2) 苦情解決責任者である園長へ直接申し出ることもできます。
- (3) 第三者委員へ直接申し出ることもできます。

申出人は、苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員のいずれにも申し出ることができます。

4 解決の記録と報告

受け付けた苦情等は、苦情受付担当者が内容及び申出人の意向を確認・記録し、苦情解決責任者に報告します。解決に必要な範囲で関係職員と情報を共有し、適切な解決に努めます。

第三者委員への報告を原則とします。ただし、申出人が第三者委員への報告を希望しない旨を明確に申し出た場合は、第三者委員への報告は行いません。

5 解決の通知

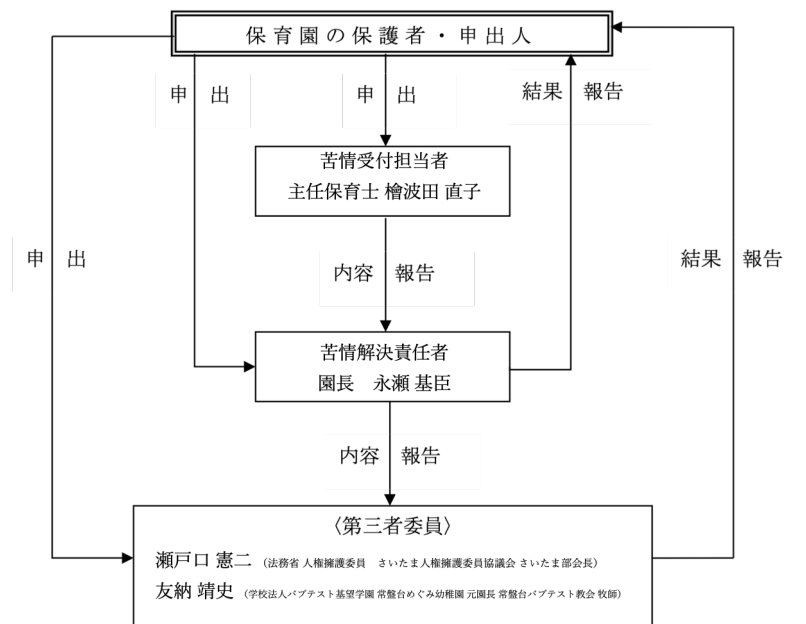
苦情解決責任者は、申出人と話し合い、その解決に努めます。対応の経過及び結果を記録し、必要に応じて申出人へ書面その他の方法により報告します。

6 解決の公表

個人情報その他申出人の権利利益を害するおそれのある事項を除き、苦情等の内容及び解決結果について、事業報告、ホームページ等により定期的に公表します。

この解決の仕組みは、2022（令和4）年4月1日から実施しています。

イメージ図



※申出人は、苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員のいずれにも申し出ることができます。