

アポロンキッズうえまち保育園 苦情解決に関する規定

1. はじめに

アポロンキッズうえまち保育園（以下「本園」とする）では、園児・保護者から、本園が提供する保育に関する「苦情」の申し出に対し、迅速かつ適切に対応しその解決を図ることで、園児・保護者の権利利益を保護し、当園における保育の質の向上・信頼性確保に努めるものとする。

2. 基本的な考え方

- ・本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、気軽に申し出いただける環境を整え、園児・保護者に満足いただける保育の提供に努める。
- ・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」を配置する。
- ・苦情の解決に当たっては、原則として「話し合い」によるものとする。
- ・申し出いただいた方（以下「申出人」とする）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、他に漏らすことは決して行わない。

3. 苦情の受付

- ・苦情の受付は、「苦情受付担当者（主任保育士）」または「第三者委員」とする。
- ・受付けた苦情の内容は「苦情受付・対応経過記録票」に記録する。この際、同記録票に記録した内容を申出人に確認を求めるものとする。

4. 責任者等への報告

- ・苦情受付担当者（主任保育士）が受付けた場合
「苦情受付・対応経過記録票」により、速やかに「責任者（園長）」に報告する。
責任者（園長）は、その内容を「第三者委員」に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を求めない場合は、報告しない。
- ・第三者委員が受付けた場合
「苦情受付・対応経過記録票」により、速やかに「責任者（園長）」に報告する。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、報告するものとする。

5. 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る。
- ・申出人が第三者委員の立会いを求めたとき、または責任者（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求めない場合を除く）は、第三者委員の立会いを求める。
- ・第三者委員が受付けた苦情で、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る。

6. 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、申出人に報告する。ただし、第三者委員が受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する。

7. 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、第三者委員に報告する。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く。

8. 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する。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するものとする。

9. 園としての対応

- ・申し出のあった苦情については、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、必要な改善を図る。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るものとする。

附 則

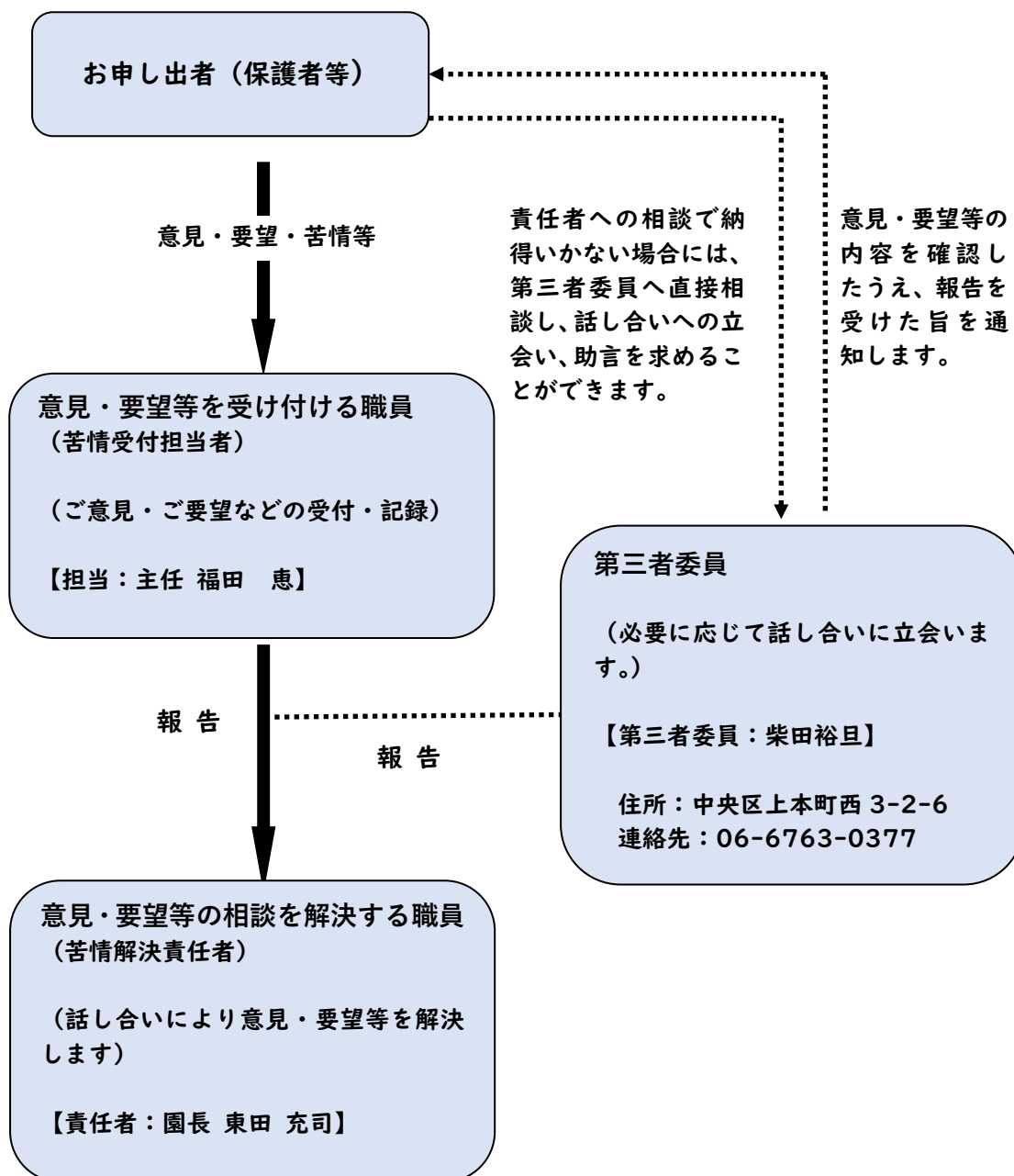
この規定は、2024年4月1日から施行する。

改 訂

この規定は、2025年7月1日に一部改訂する。

ご意見・ご要望（苦情）の解決のための仕組み

アポロンキッズうえまち保育園



※ 相談解決の結果（改善事項）は、責任者よりご報告申し上げます。