

ハレルヤ保育園苦情解決実施要項

(2009年2月13日制定)

(趣旨)

1 この要項は、ハレルヤ保育園(以下「保育園」という。)に入園する児童の保護者(以下「保護者」という。)からの苦情への対応を適切に行うことにより、保護者の満足感の向上、保護者個人の権利擁護を図るとともに、保護者の保育を支援するために定めるものである。

(苦情の範囲)

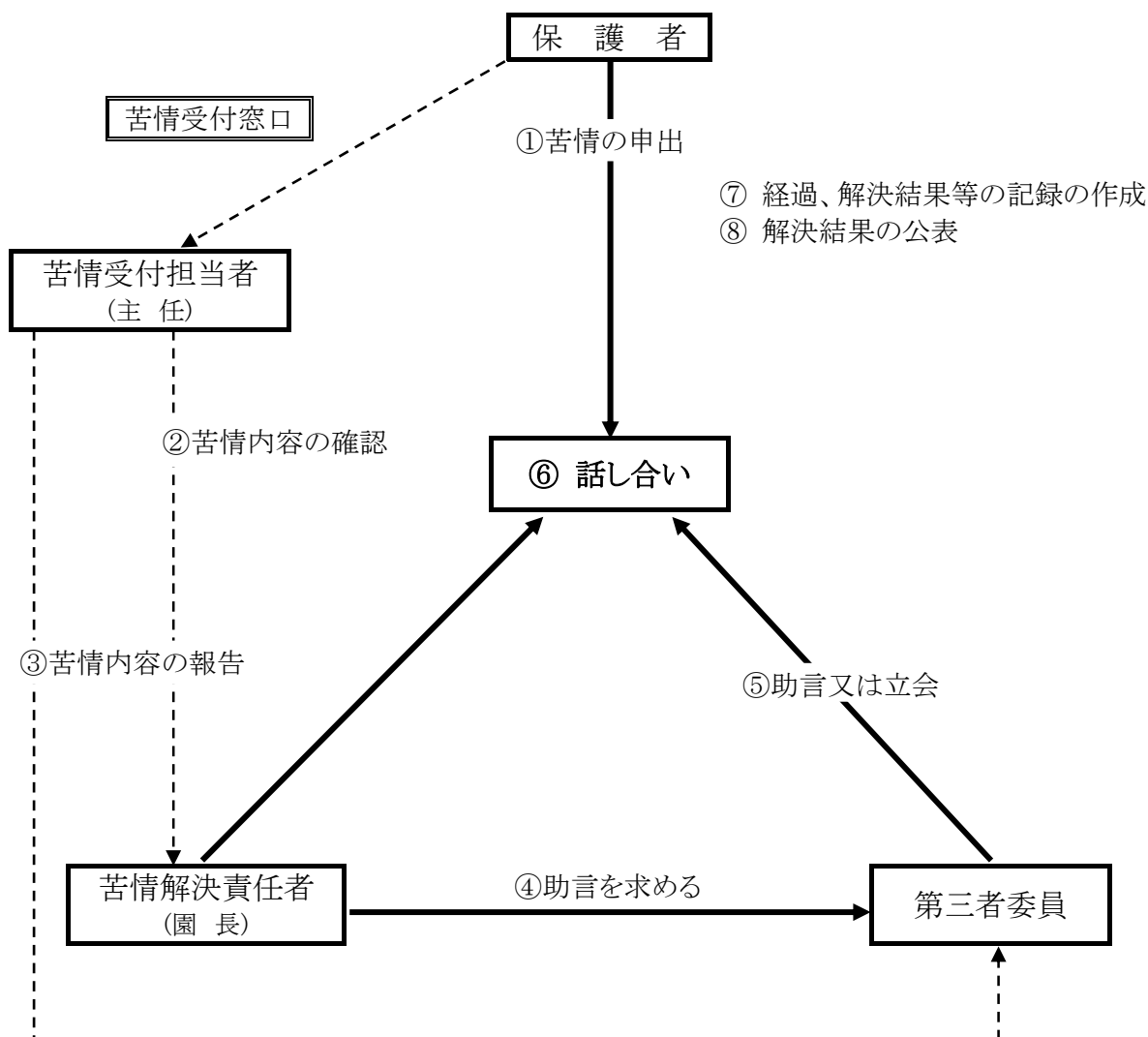
2 この要項において処理する苦情の範囲は、保育園が行う保育活動に関するものとする。

(苦情申立人)

3 苦情の申立をすることができる者は、保育園に入園している児童の保護者、その家族又はその代理人とする。

(苦情解決の仕組み)

4 保育園における苦情解決の仕組みは、次のとおりとする。



(苦情の受付)

5 苦情受付担当者は、苦情を随時受け付けるものとする。

6 苦情は、第三者委員においても直接受け付けることができる。

(苦情受付担当者)

7 苦情受付担当者は、苦情の受付に当たって、次の事項を苦情の申立人に確認するものとする。

- (1) 苦情の内容(苦情の申立人の希望を含む。)
- (2) 苦情の申立人と苦情解決責任者との話し合い場に、第三者委員の助言又は立会いの要否(苦情解決責任者)
- 8 苦情解決責任者は、苦情内容を確認するとともに、苦情の申立人との話し合いの場を設け、苦情の解決に努めるものとする。この場合において、必要に応じ第三者委員の助言を求めるものとする。(第三者委員)
- 9 第三者委員は、苦情解決に社会性及び客観性を確保し、保護者の立場又は状況を配慮するとともに、園児の利益が尊重されるよう適切な対応を図るものとする。
- 10 第三者委員への報酬は、無報酬とする。(苦情解決の話し合い)
- 11 苦情解決責任者は、苦情の申立人との話し合いによる解決に努めるものとする。この場合において、必要に応じ、第三者委員に助言又は立会いを求めることができる。
- 12 第三者委員立会で行う苦情解決の話し合いは、次のとおり行うものとする。
 - (1) 第三者委員による苦情内容の確認
 - (2) 第三者委員による解決案の調整又は助言
 - (3) 改善事項等の書面による確認(苦情解決の記録、報告等)
- 13 保育園の保育活動の質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情の解決結果を記録するものとする。
- 14 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決及び改善までの経過と結果を書面に記録するものとする。
- 15 苦情解決責任者は、苦情解決の結果について、第三者委員に報告し、今後の対応について必要な助言を受けるものとする。
- 16 苦情解決責任者は、苦情解決の際に、苦情の申立人に業務改善の約束をした場合には、一定期間経過後にその改善状況を当該苦情の申立人及び第三者委員に報告するものとする。(投書等による匿名の苦情)
- 17 投書等により匿名の苦情があった場合は、前項までの取扱いに準じて処理するものとする。(解決結果の公表)
- 18 保育園の保育活動の信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」、「園だより」等にその実績を掲載し、公表するものとする。

実 施

この要項は、2009年2月13日から施行する。

以 上