社会福祉法人 湘南日向会
湘南たんぽぽ保育園

苦 情 解 決 に つ い て

より良い保育園づくりのために、社会福祉法第 82 条の規定に基づき苦情を解決するための取り組みを行っております。
苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決に努めます。

【苦情窓口】
〇苦情受付担当者　主任保育士
〇苦情解決責任者　園長
苦情・要望等は、口頭・書面・電話等により受け付けています。
回答や対応に疑問等がある場合は、入所時にご案内している第三者委員へ直接申し出ることもできます。

【苦情の受付報告・確認】
苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。
また、申出者の希望に応じて、第三者委員へ報告し、公正・中立な立場から助言を受けることができます。

【苦情・要望等の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もって話し合い、解決に努めます。
必要に応じて、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。
※ 苦情・要望等への対応結果及び改善事項については、口頭または文書によりご報告いたします。

2025年度 苦情・要望等への対応結果

1. 保護者対応に関すること

＜入園前の手続き及び事前面談時の説明・対応について＞
入園前の手続きや事前面談時の説明・対応について、説明不足や保護者への配慮が十分でないとのご意見をいただきました。

対応：
受付担当者の主任、及び園長より謝罪と経緯説明を行いました。あわせて、入園手続きや事前面談時の説明内容を見直すとともに、保護者の立場や家庭状況に配慮した丁寧で分かりやすい説明を行うよう、職員間で情報共有と再確認を行いました。