

# 苦情受付について

## 1. ご意見や苦情などの受付

青梅保育園では、保護者からのご意見や苦情などを直接お聞きするほか、電話や書面などにより受付しております。

保育士に直接申し出ていただくほか、園内に意見箱を設置してありますので、書面で申し出を行うこともできます。

また、第三者に申し出る方法として、苦情解決委員会第三者委員に直接申し出することもできます。

第三者委員の氏名については、保育園の入口に掲示してありますのでご覧ください。

## 2. 苦情解決のための仕組み

苦情解決するための仕組みとして、申し出のあった苦情について、選任されている苦情解決責任者が苦情処理受付担当者などからの報告を受け、苦情申し出者に報告を行う仕組みとしております。

苦情解決責任者、苦情処理受付担当者および苦情解決委員会第三者委員などについては保育園の入口に掲示してありますのでご覧ください。

# 令和3年度苦情解決処理報告

令和3年度苦情報告は1件だった。

市役所から依頼された新年度入園申込書類記載方法について

- ① 市役所の書類添付方法について不明な点がある。職員から口頭説明されたが書面にして欲しい。
- ② 説明が不十分であり記載方法がわからない。理解出来ない箇所があった。

《対応》

園長と主任は市役所に問い合わせた結果、市役所側の記載方法にミスがあることが分かった。保護者の迎えを待ち直接説明したが保護者の言い分は「市役所は保護者に直接、謝罪訂正するべきではないか」と不満を漏らしていた。