

12. 苦情解決の仕組みについて

1. 苦情解決の体制

- ・さくらんぼ保育園では、園でおこるさまざまな問題に対し、「子どもの最善の利益」を真ん中にすえて、その解決に当たっています。
- ・父母との日常的な関係づくりを重視し、情報の公開をや父母の会との話し合いや連携をすすめています。
- ・父母の会の活動が活発で、園への意見や要望・苦情も直接であったり、父母の会をとおして反映されます。
- ・個別の相談や苦情にも日常的に対応しています。
- ・園長や主任に苦情処理を含めた運営・執行の機能をもたせています。

2. 具体的な対応

父母やOB 父母会の意見や要望をすいあげるために、また、園からの情報を伝えるために、下記のような会に園長や職員が参加しています。

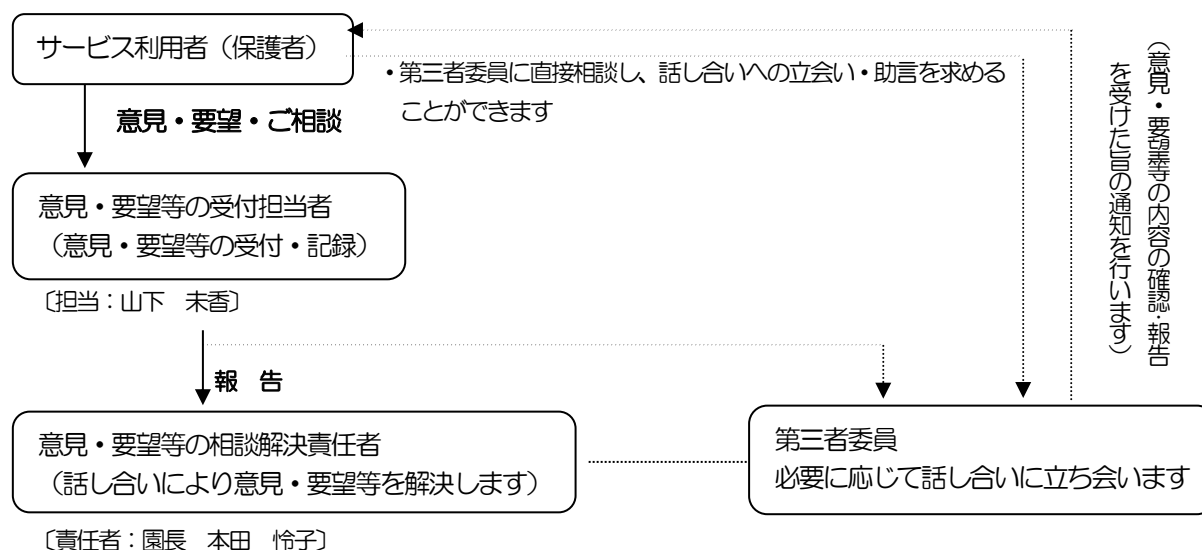
- | | | |
|-----------|------|--|
| ・クラス懇談会 | 3回／年 | 学期ごとにおうちでの子ども一人ひとりの様子や子育ての悩み、園への要望なドラテーマに話し合いをします。 |
| ・父母の会役員会 | 4回／年 | 父母の会の行事や父母の要望や園への要望などについての話し合い。 |
| ・さくらんぼ交流会 | 6回／年 | 保育雑誌をテーマに、子育ての悩みなどを出し合い、園や担任への要望を出して話し合う。 |
| ・OB 父母会 | 2回／年 | 卒園児の状況、園・父母の会への協力の話し合い。 |

3. 苦情解決に関する第三者委員について

さくらんぼ保育園では、園に対す意見・要望・苦情を園の運営に生かすための体制として、第三者委員を設置しています。第三者委員制度の目的は、園以外の方に客観的立場から意見をいただき、さまざまな問題の解決にあたることにあります。第三者委員は園を通さずに直接相談することもできます。

- | | | |
|-----------|------------|-------------------------------|
| 1・苦情解決責任者 | 本田 怜子 | さくらんぼ保育園園長（365-4150） |
| 2・苦情受付担当者 | 山下 未香 | さくらんぼ保育園主任 // |
| 3・第三者委員 | (1) 高田 隆子 | (連絡先 369-0823) 当法人監事 |
| | (2) 川崎 せい子 | (連絡先 368-7936) 泉ヶ丘鉱区1町内民生児童委員 |

4. ご意見・ご要望の解決のための手順



※ 第三者委員会を必要に応じて開催しますが、報告だけで済む場合は、一年間の苦情処理に対する報告書を委員に提出しています。また、HPにもUPしています。