

お困りごとはありませんか？

苦情に対し適切な解決に努めます。

社会福祉法人巣立福祉会すだつ保育園、すだつ羽地保育園では地域およびご利用者様からの苦情に対し、適切な解決に努めます。苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、改善に努めます。

※社会福祉法第 82 条の規定により、当施設では苦情に適切に対応する体制を整えております。

苦情受付担当者

苦情解決責任者	[すだつ保育園]嶺井多美子 [すだつ羽地保育園]嶺井政史
苦情受付担当者	[すだつ保育園]嶺井あゆみ [すだつ羽地保育園]大城綾乃
第三者委員	宮城重雄 / 嘉味田洋子

苦情解決内容

1. 苦情解決受付

お電話または書面等により、苦情受付担当者が随時受け付けます。

2. 苦情解決の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

3. 苦情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持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

- (1) 第三者委員の立会い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、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の確認

4. 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

5. これまでの苦情解決内容

- (1) (新型コロナウイルスの影響を踏まえ)園での様子が伝わる様な発信や写真が多くあってほしい。
→保護者の想いを受けとめ、保育の見直しと保護者へ保育がより伝わる発信の重要性を考え、共に子の成長を楽しめるよう、保護者に寄り添い、具体的な日々のやり取りを大事にしていくことを職員間で再確認した。
- (2) こどもの登園時の様子やこども同士の関わり、それに対する職員の対応に不安を感じる。
また、怪我の対応時など適切な説明がなく、不信感がある。
→こどもの見守り方、こどもの想いの受けとめ方、日頃の言葉のかけ方についても、主観や経験に頼ることの無いよう、丁寧に複数で確認した。
- (3) 令和6年度に関しての苦情は、0件でした。