

## 苦情・要望解決について

学校法人 千葉学園

子育ての悩みや園に対するご意見・ご要望は気軽に園に伝えてください。送迎時に職員にお話しされても結構ですが、内容によっては担当者と責任者を設け、お伺いします。

皆様から寄せられたご意見・ご要望については誠意をもって迅速に検討し、対応してまいります。お寄せいただいた声につきましても保育園の運営や日々の保育の参考とさせていただきます、生かしていく所存です。

私たちは日々、誠意をもって子どもたちの保育にそれぞれの立場から携わっています。しかしながら皆様のご指摘によって気づくことも多々あるかと思っておりますので、何かございましたら遠慮なくお声をお聞かせください。

### 1. 苦情解決責任者

施設名	責任者	電話番号
東京白百合幼稚園	神谷 友紀子	03-3919-7031
足立しらゆり保育園	小林 久美子	03-3914-0888
東中野しらゆり保育園	福村 和夫	03-5937-1211

### 2. 苦情受付担当者 各クラス担任

3. 第三者委員 (1)保護司 森下 秀重 連絡先：03-3887-0118  
(2)社会保険労務士 川俣 雅英 連絡先：03-3889-1706

### 4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付 苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

#### (2) 苦情受付の報告・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出来ます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認