

令和2年10月 苦情解決について（ご報告）

幼保連携型認定こども園青葉幼稚園

令和2年10月における苦情は、1件（2点）受け付けました。

◎苦情の受付日 令和2年10月16日

◎苦情の発生日 令和2年10月16日

◎申出人及び方法 在園児保護者より電話にて

◎内容

◎10/16（金）在園児保護者より電話あり。

・今月実施の参観日について、保護者が出席できる範囲の方針（1家庭につき1名）に不満あり。コロナウイルス感染症対策は分かるが、他園は行事の際の人数制限などについて本園より緩い。なぜ本園は厳しいのか。また、卒園式はどのような対応となるのか。

・メールの文章表現が厳しいと思う（「入場をお断りします」等）。

◎原因

・入場者数制限については、個々の行事に対する方針の説明が不十分であったため。

・メールについては文章が断定的な言い回しの傾向があったため。

◎対応の経過及び結果

・本園では様々な状況（場所の状況や密な状況にならないか等）を十分考慮した上で行事に関する決定を行っていることをご理解いただくようお願い申し上げた上で、入場者数制限については、今後は個々の行事に対する方針の説明を十分に行うこととする旨を伝えました。

・メールの文章については、複数人でチェックする等、表現にも今後十分に気を付けると伝えました。

以上のことをお伝えし、ご納得いただきました。今回の苦情は、本園への大きな期待があるために発生したものでありますので、ありがたく受け止めて今後の園運営に活かしていきたいと思っております。

以上

幼保連携型認定こども園青葉幼稚園 苦情解決について

I 目的

〔1〕 社会福祉法第82条の規定により、幼保連携型認定こども園青葉幼稚園では保護者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

〔2〕 本園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のとおり設置し、苦情解決に努めています。

II 苦情解決のための仕組みについて

〔1〕 苦情解決のための園内体制について

◎ 苦情解決責任者 園長 後藤正幸

◎ 苦情受付担当者 副園長 後藤英子

〔2〕 苦情解決のための第三者委員について

本園に相談しても納得のいかない返事や、解決しそうな時は、第三者委員へ相談することができます。

◎第三者委員 武智和孝（学校法人後藤学園監事、松前町人権擁護委員）

◎第三者委員 中岡正之（学校法人後藤学園監事、松山家庭裁判所調停委員）

III 苦情解決の流れについて

（1）苦情等の相談、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付ます。

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。

その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会人を求めることができます。

なお、第三者委員の立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の内容の確認

イ、第三者委員による苦情解決案の調整、助言

ウ、話し合いの結果や改善事項等の確認

（4）苦情解決結果の公表

苦情に関する記録は作成後2年以上保存し、苦情解決結果の公表はホームページ等において行います。