

## 令和5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5年10月における苦情・要望は2件ありました。

(1)

◎受付日 令和5年10月12日

◎発生日 令和5年10月13日

◎申出人及び方法 園児保護者・連絡アプリ

◎内容

園児の水筒が空になった場合の水の補充（購入）について、保護者への連絡が無く、決まりと違うのでは、という趣旨の連絡があった。

この場合の流れについて保護者へ十分に周知できていなかった点があったと思われるため、主任から申出人に電話をし、その点について謝罪・説明を行った。あわせて、他の保護者への周知を図るとともに、職員に対しても流れの再確認と徹底を行った。

(2)

◎受付日 令和5年10月19日

◎発生日 令和5年10月19日

◎申出人及び方法 匿名・電話

◎内容

交差点で、本園の送迎バスと衝突しそうになったという趣旨の電話があった。バス帰園後にドライブレコーダーを確認したところ、本園側に大きな過失はないと思われるが、より安全で丁寧な運行を心がけるよう職員に徹底した。

## 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 青木愛・後藤照英

#### 〔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 中岡正之（学校法人後藤学園監事）

◎ 第三者委員 武市盛幸（学校法人後藤学園監事）

### 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。