

# 苦情解決のための仕組みについて

株式会社モアスマイルプロジェクト  
にこ森保育園

## 1. 苦情(相談)の受付 ⇒ 園内受付担当：担任又は乳児・幼児リーダー

苦情(相談)は面接、書面(投書箱「みんなの声」)、電話などにより受付担当者が随時受け付けます。なお、下記外部相談窓口にも、直接苦情を申し出ることもできます。

- ①青梅市こども育成課(保育幼稚園課)
- ②青梅市福祉協議会(福祉サービス苦情受付窓口)

## 2. 苦情受付の内容確認と解決 ⇒ 解決責任者：園長(第三者委員)

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者へ報告し、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。なお、第三者委員は、必要に応じて話し合いに立ち会います。

## 3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決によるサービス向上等の実効性確保のために、記録と報告を行うようにします。

※ 情報を開示する報告義務を行う際、業務上知り得た個人情報などを他に漏らすことはいたしません。