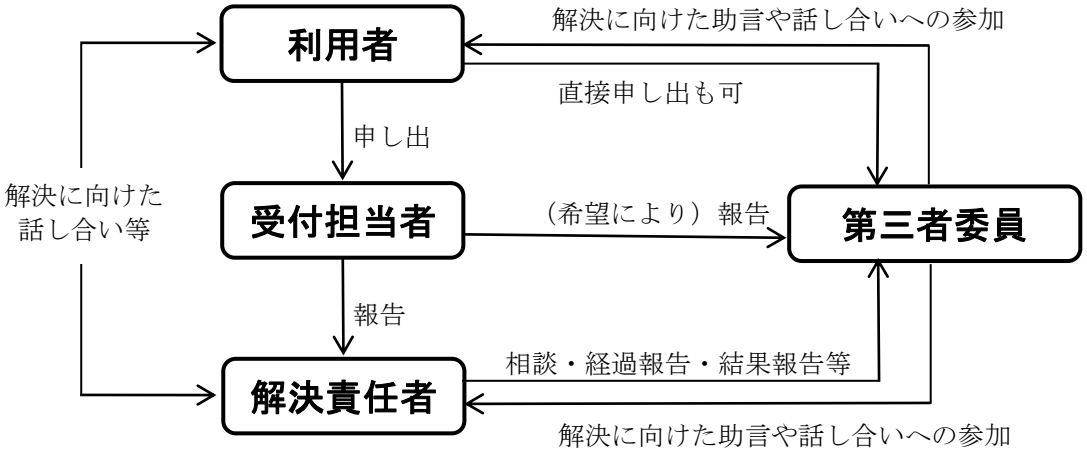
苦情・要望への対応について

スターチャイルドでは、苦情や要望の円滑・円満な解決を図るための体制を設けています。

【苦情解決体制の概要】

保育所に関する苦情等を解決するため、スターチャイルド≪鶴ヶ峰ナーサリー≫では、施設長をその責任者とし、主任保育士又は事務職員を受付担当者といたします。



【苦情解決方法】

1. 苦情の受付

苦情（要望）は、口頭、電話、書面等により、苦情受付担当者が随時受け付けます。
また、苦情解決責任者や第三者委員に直接申し出ることもできます。

2. 苦情受付の報告

苦情受付担当者が受け付けた苦情(要望)は、苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。
ただし、苦情を申し出た人が第三者委員への報告を望まない場合は除きます。

3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情を申し出た人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。
苦情を申し出た人は、第三者委員に助言や立ち会いを求めることができます。

4. 結果報告

苦情解決責任者または第三者委員会は、解決の結果を苦情を申し出た人に報告します。

5. 上記以外にも

上記以外にも随時直接、以下に申し出ることが出来ます。

(神奈川県内保育所)かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局
〒221-0825　横浜市神奈川区反町 3-17-2 神奈川県社会福祉センター7 階 ＜相談専用＞045-311-8861

(埼玉県内保育所)埼玉県社会福祉協議会
〒330-8529　さいたま市浦和区針ヶ谷 4-2-65　＜相談専用＞048-822-1243

【解決の公表】

個人情報に関するものや申込人が拒否した場合を除き、解決した苦情（要望）は事業報告やホームページ等において公表し保育所の改善に努めます。
ただし、プライバシーに関わること及び苦情を申し出た人が望まない場合は公表しません。

【2024 年度】

第三者委員が関わる苦情はありませんでした。