

## 苦情処理規定

### 第1条(苦情処理の目的)

この規定は、東北文教大学付属幼稚園(以下「本園」という。)が実施する保育及び教育の利用者からの苦情を適切に対応し、利用者の権利を擁護するとともに、保育及び教育の質の向上と利用者の満足を高めることを目的とする。

### 第2条(苦情処理の範囲)

本規定で定める苦情処理の範囲は本園の実施する全ての事業とする。

### 第3条(苦情解決体制)

本園の苦情解決体制を次の通り定める。

#### 1. 苦情解決責任者

苦情解決責任者は園長とする。

#### 2. 苦情受付者及び受付責任者

(1) 苦情受付は職員全員が当たり、受付責任者は教頭とする。

(2) 苦情受付者及び受付責任者は以下の職務を行う。

- ・利用者からの苦情受付
- ・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ・受付けた苦情及びその改善状況等の園長及び第三者委員への報告

#### 3. 第三者委員

(1) 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

(2) 第三者委員の定数及び任期

定数2名、任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

(3) 第三者委員の選任

園長が選任する。

(4) 第三者委員は苦情内容に応じて以下の職務を行う。

- ・苦情受付責任者から受付けた苦情内容及び処理内容の報告の聴取
- ・利用者から苦情の直接受付
- ・苦情申出人への助言
- ・事業者への助言
- ・苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- ・苦情解決責任者からの苦情に関する事案の改善状況等の報告の聴取

・日常的な状況把握と意見の傾聴

(5) 第三者委員の報酬は、本園との調整により支給することができる。

#### 第4条(苦情解決の手順)

苦情解決の手順は次の通りとする。

##### 1. 利用者への周知

園だより配布、記載等により、利用者に対して苦情解決責任者・苦情受付責任者及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

##### 2. 苦情の受付

(1) 保育及び教育の提供者は、利用者等から苦情を随時受付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受付けることができる。

(2) 苦情受付者は、利用者からの苦情に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- ・ 苦情の内容
- ・ 苦情申出人の意向等
- ・ 苦情処理
- ・ 今後の改善策と徹底の方法

##### 3. 苦情受付の報告、確認

(1) 苦情受付責任者は、受付けた苦情は原則としてすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示をした場合を除く。

(2) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

##### 4. 苦情解決に向けての話し合い

(1) 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

(2) 第三者委員による苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

- ・ 苦情内容の確認
- ・ 解決案の調整、助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

##### 5. 苦情解決の記録及び報告

苦情は改善を重ねることにより、保育及び教育の質を高め、運営の適正化を図る上で必要であり、効果を高めるためにも必ず記録に止める。

- (1) 苦情受付責任者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。

#### 6. 苦情解決結果の公表

本園は苦情解決の結果について、個人情報に関するものを除き、園だより等に掲載し公表する。

令和6年度 東北文教大学付属幼稚園 苦情対応について

苦情解決責任者	東北文教大学付属幼稚園 園長 池田友子 連絡先：023-688-2024
苦情受付責任者	東北文教大学付属幼稚園 教頭 後藤裕美、阿部美樹 連絡先：023-688-2024
苦情受付担当者	東北文教大学付属幼稚園 全教職員 連絡先：023-688-2024
第三者委員	1. 株式会社 菊池技建 代表取締役 社長 菊池 幸生 連絡先：023-643-7558(会社)、023-646-2065(自宅)  2. ヤスミツ産業 株式会社 代表取締役 社長 石山 茂利 連絡先：023-686-6015(会社)、023-681-8308(自宅)