

株式会社愛英 意見・要望・苦情解決の仕組みについて

ご挨拶

株式会社愛英では、保護者の皆様方と職員が連携し、お子様たちの健やかな成長を支えることを最優先に考えております。

皆様からの貴重なご意見・ご要望、そして苦情等を真摯に受け止め、より質の高い保育サービスの提供を目指すため、当法人として第三者委員会を設けました。

皆様のご期待に応える適切な解決を図るために設置されたものです。本資料をよくお読みいただき、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

1. 本委員会設置の趣旨

本委員会は、国の定める「社会福祉事業の経営者によるサービスに関する苦情解決の仕組みの指針」に基づき設置しております。

- 苦情解決における社会性と客観性の確保
- 利用者の立場や特性に配慮した適切な対応の推進

これらを目的として、第三者委員会を設置することが義務づけられております。

当法人においても、この仕組みに基づき、福祉サービスの質の向上を図り、利用者と当法人が相互に協力し合い、質の高い保育を目指します。

行政・当法人・各園・職員に対する要望、苦情、ご意見、ご相談など、どんなことでもお寄せください。これらを前向きに解決していくことで、21世紀を担う子どもたちの素晴らしい成長を促し、私たち自身も子どもたちと共に成長していきたいと願っております。

2. 委員会の構成

当法人および各園の苦情解決体制は、以下の通り構成されています。

役職名	担当
苦情解決責任者	ひよこ幼児園・ひよこ保育園・新貝ひよこ保育園、各園の園長が責任者として対応
苦情受付担当者	ひよこ幼児園・ひよこ保育園・新貝ひよこ保育園、各園の主任保育士が受付として対応
第三者委員	第三者委員会(委員は、社会福祉士、弁護士等で年度更新あり)

3. 委員会の職務内容

委員会は、園児・保護者、地域関係者の皆様が直接保育園に言いにくいご意見や苦情等をお聞きし、利用者の立場に立って前向きな解決を図ることを前提に、以下の内容を職務とします。

- 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- 苦情申し出人への助言、当法人・各園への助言
- 苦情申し出人と苦情解決責任者との話し合いへの立ち会い及び助言
- 苦情解決結果の報告聴取
- 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員の日常的職務)

第三者委員は利用者の方々から保育園に対する要望や意見等を、苦情解決責任者との情報共有を持って、その苦情における状況把握と改善に努めます。

4. 意見・要望・苦情等のあて先

行政・当法人・各園・職員等への要望、苦情、ご意見等のある方は、下記のいずれかの方法でお知らせください。

- 各園苦情受付担当者(主任)または園内に置いてある「ご意見箱」への投函
(※用紙や形式は自由です。各園の玄関前にも、要望書をご用意しております。)
- 株式会社愛英 本部(共通窓口)
住所(手紙・葉書等の郵送先): 静岡県磐田市新貝 一丁目 18 番地 1
電話番号: 0538-24-7505