

ご意見・ご相談・苦情解決の流れ

保育園 相談窓口	窓口担当者：園長 ご利用時間：平日10:00～17:00 担当者が不在の場合は職員までお申し出ください
第三者委員	堀 英則 （司法書士・奈良市人権擁護委員・元 法務教官） 岩城 はるみ（KOJIKI no Ouchi代表・元 高校教員）

※連絡先は保育園や入園のしおり・重要事項説明書等に記載しております

解決への流れ

（１）苦情の受付

苦情は面接、電話、書面、メール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に報告します。
苦情受付責任者は内容を確認し、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

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、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い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。

- ・第三者委員の立会いによる内容の確認
- ・第三者委員による解決案の調整、助言
- ・話し合いの結果や改善事項等の確認

※当園では、上記のほか、園内に要望・苦情等に係る投函箱を設置しています。

その他、要望・苦情等に係る窓口は以下のとおりです。

奈良県運営適正化委員会（奈良県社会福祉協議会内）電話番号 0744-29-1212