

苦情解決の仕組みについて

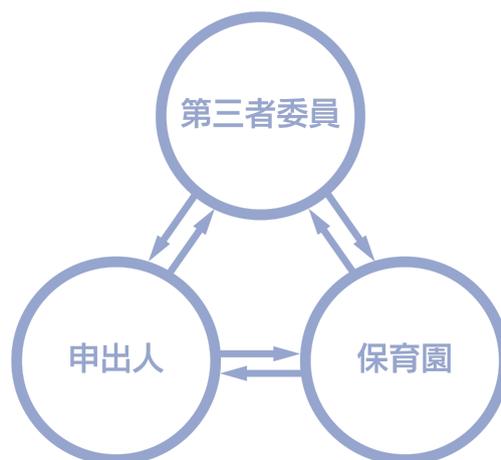
当園では、社会福祉法第82条の規定により、当園が提供する福祉サービスについて、保護者及び、そのご家族等からの苦情に適切に対応する体制を整えております。また、当園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のとおり設置し、苦情解決に努めております。

◆苦情・相談解決責任者
当園の施設長

◆本社の相談・苦情受付・解決担当者
株式会社グローバルキッズ相談窓口 電話番号 0120-16-9686 携帯電話利用可
受付時間9:30～18:30（土日祝は除く）

◆第三者委員
苦情解決を円滑・円満に図ることができる者2名設置
保育事業会社代表、保育専門学校講師等

◆受付方法
面談・文書・電話などの方法で相談・苦情を受け付けております。
相談・苦情は面談や書面によって随時受け付けます。第三者委員に直接申し出ることもできます。
相談・苦情内容は、当園及び、本社内への周知共有と内容により（申出人が希望する場合等）
第三者委員へも共有します。
苦情については誠意をもって解決に努めます。申出人は第三者委員の立会いを求めることもできます。
第三者委員は、苦情内容の確認、解決案の助言、改善報告の確認を行います。
図解)



◆他受付窓口（行政）
大田区 こども家庭部 保育サービス課 電話番号 03-5744-1727

◆公表

2024年7月、一部職員による不適切保育が判明いたしました。この件に関する当園の対応につきまして、保護者の皆様からご指摘をいただき、解決に向けて第三者委員会にもご協力いただきました。

大田区のご指導・ご助言のもと、外部専門家による研修の実施、巡回の強化、職員の採用・異動による体制の見直し、組織風土の改善といった再発防止策を講じてまいりました。

また、これらの再発防止策の実施状況につきましては、都度、保護者の皆様にご報告しております。

今後も保護者の皆様との対話を重視し、園運営へのご理解を深めていただけるよう、引き続き努めてまいります。