

ピヨピヨ保育園における

問題解決・苦情解決のシステム

ピヨピヨ保育園では、送迎時や面談、電話など可能な限り保護者の声（要望）に
えるよう最大限の努力を払っています。また事務所前には『意見箱』の設置をして
います。苦情やご意見に適切に対応する体制を整え、保育園の職員誰もが意見をお
聞きします。苦情受付担当者や苦情解決責任者及び第三者委員を設置し、苦情解決
に努めています。

意見・要望等の受付担当者 【担当： 主任保育士】（意見・要望などの受付・記録）



意見・要望等の相談解決責任者（話し合いにより意見・要望等を解決します）

【責任者： 園長 土山 喜代美】

必要に応じて 第三者委員（連絡先は園内に掲示）に直接相談し、話し合いの立ち会
い・助言を求めることができます。

【平成 29（2017）年度の苦情解決】

* 苦情としての申し入れや報告書を出す事案はありませんでした。

* 保護者から頂いた“疑問”や“ご意見”に対しては、その都度 説明し、職員間
での話し合いを持ちながら、改善策を園内掲示板に掲示し、園だよりにも記載し
ました。