

苦情申出窓口設置について

社会福祉法人吹田若竹会
南山田みどり保育園
園長 林 久美子

南山田みどり保育園は、利用者の皆様から寄せられた苦情について、適切な対応によりその解決に当たります。苦情及びその解決については、個人情報に関するものや、申込者が拒否した場合を除き、本園の掲示板に公表し、保育園の改善に努めます。

社会福祉法第 82 条の規定により、当保育園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を、整えることといたしました。

南山田みどり保育園における苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を下記のとおり設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- 苦情解決責任者 園長 林 久美子
- 苦情受付担当者 主任保育士 永尾 彩乃
各クラス主任
- 第三者委員 奥谷 正実 (吹田市議員) (電) 06-6877-3377
- 第三者委員 小谷 三好 (南山田地区防犯委員長) (電) 06-6878-0392

1. 苦情の受付

苦情は書面、面接、電話などにより、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出することもできます。

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、苦情解決責任者は第三者委員へ報告が必要と認めた場合は、第三者委員（苦情申し出者が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告致します。

3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し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。

尚、第三者委員の立会による話し合いは、次により行います。

- a. 第三者委員の立会による苦情内容の確認。
- b. 第三者委員による解決案の調整、助言。
- c. 話し合いの結果や改善事項等の確認。

4. 匿名の要望

投書等の匿名の要望等については、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行います。