

苦情申出窓口の設置について

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、申出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 植田 和美
- 苦情受付担当者 主任保育士 永尾 彩乃
各クラス主担任
- 第三者委員 奥谷 正実 (大阪府議会議員)
- 第三者委員 高萩 泰三 (吹田市民生・児童委員)

1. 苦情の受付

苦情は書面、面談、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し出ることできます。

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、苦情解決責任者及び第三者委員（苦情申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、苦情申出者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。

以上