

# 「苦情解決のための窓口等の設置」について

日の里東保育園(以下本保育園)では、保護者の皆様方からの苦情に対する 申出窓口を設け、適切に対応する仕組みを整えています。

本保育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通り配置し、苦情解決に努めております。

- |            |                |                 |
|------------|----------------|-----------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 園長             | 伊藤 紀子           |
| 2. 苦情受付責任者 | 主任保育士          | 中嶋 智恵           |
| 3. 第三者委員   | 民生委員<br>主任児童委員 | 甲斐田 樹美野<br>池淵 恵 |

法人監事

上村 眞宰

TEL 092 (503) 1085

法人本部

## 4. 苦情の種類について

児童の処遇内容、職員の対応、施設の運営管理に関するもの。

※施設で対応できないものを除きます。

## 5. 苦情の解決方法

(1) 苦情の受付 苦情は、面接、電話、手紙により苦情受付担当者(主任保育士)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は、苦情解決責任者(園長)と第三者委員(苦情申出入が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告します。第三者委員は内容を確認し、報告を受けた旨、苦情申出人に連絡します。

(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もって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出入は、第三者委員の助言や立会を求めることができます。

# 「苦情処理に関する報告」

保護者及び法人第三者委員の皆様

平成29年度において、第三者委員に報告すべき又は関与していただく案件は ありませんでした。

社会福祉法人 清風会 日の里東保育園