

社会福祉法人 比謝川福祉会
わかたけ保育園

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法 8 2 条の規定により、本園では利用者からの苦情に適切に対応するため、当保育園における苦情解決責任者及び担当者を設置し、苦情解決に努めています。当園ご利用の際、困ったこと、悩んでいることがありましたら、お気軽にご相談ください。

記

1. 苦情解決責任者 比嘉 良寛 (わかたけ保育園園長)
2. 苦情受付担当者 知念 小巻 (わかたけ保育園主任保育士)
3. 第三者委員 (1) 比嘉 ミヨ子 (連絡先：098—958—3805)
 (2) 田場 智美

4. 苦情解決の方法

①苦情の受付

苦情は面接、電話、書面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た苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

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、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項などの確認

5. 苦情解決の報告

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について公表し、園の改善に努めます。

H29年度の苦情相談等の報告

口頭、書面、ご意見ボックスに寄せられた全ての意見・要望・苦情について、苦情対応体制に従い解決を図りました。

①第三者委員会へ報告すべきものは0件

②外部窓口となっている第三者委員へ寄せられた苦情0件