

保護者の皆様へ

第二よろこび保育園園長 井上 由美子

「苦情解決のための窓口等の設置」について

第二よろこび保育園では、保護者の皆様方からの苦情に対する申し出窓口を設け、適切に対応する仕組みを整える事にしました。

第二よろこび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設置し、苦情解決につとめることとしましたので、お知らせします。

記

- 1 苦情解決責任者 井上 由美子 (第二よろこび保育園園長)
- 2 苦情受付担当者 山下恵里佳 (第二よろこび保育園主任保育士)
- 3 第三者委員 吉田 和信 (大津町民生委員・児童委員協議会会長
大津町社会福祉協議会副会長 大津町心配ごと相談員)
Tel 096-293-2395 菊池郡大津町大津1203-4
中尾 精一 (NPO法人 ここりす 理事長)
Tel 096-293-6536 菊池郡大津町中島97
西村 和正 (大津町文化財保護委員・総務省行政相談委員)
Tel 096-293-5463 菊池郡大津町大林478

4 苦情の種類について

利用者の処遇内容、職員の対応、施設の管理運営に関するもの

※ 利用料が高い、大津町の福祉のあり方など施設では対応できないものは除きます。

5 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、手紙など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事もできます。

(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は、苦情解決責任者(園長)と第三者委員(苦情申し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、報告を受けた旨、苦情申し出人に連絡します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意を持って話し合い、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。

ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

第二よろこび保育園



サービス利用者

保護者

意見・要望・ご相談

意見・要望等の
受付担当者

(意見・要望などの
受付・記録)



担当者

主任保育士
山下恵里佳

意見・要望等の内容の確認報告を受けた旨の通知をおこないます

第三者委員会に直接相談し、話し合い・助言を
求めることができます



報告

(保護者の求めに応じて報告します)

意見・要望等の
相談解決責任者

(話し合いにより
意見や要望等を
解決します)



責任者

園長
井上由美子

第二よろこび保育園
福祉サービスに関する
苦情解決第三者委員 (相談窓口)

吉田 和信

中尾 精一

西村 和正