保護者各位

社会福祉法人なにわ聖真会

桜川保育園

園長　畠中　祥好

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定に基づき、当施設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致します。当保育園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び

第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることとなりましたので、お知らせ致します。

記

１．苦情責任者　　　（園長）　　　　 畠中　祥好

２．苦情受付担当者　（副園長）　　　　紀平　知子

（主任保育士） 　二飯田　幸香

３．第三者委員　　　（民生委員）　　　幡地　郁雄

４．苦情解決方法

（1）苦情の受付

　　苦情は面接、電話及び書面などにより苦情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もできます。

（2）苦情受付の報告・確認

　　苦情の受付担当者が受け付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）に報告致します。

　　第三者委員は内容を確認し苦情申出に対して、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出来ます。

　　なお、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。

1. 第三者委員による苦情内容の確認
2. 第三者委員による解決案の調整、助言
3. 話し合いの結果や改善事項の確認

以上