

利用者各位

こばと保育園

『苦情申し出』の設置について

社会福祉法 第82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体制を整えることといたしました。

本園における苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員会を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたのでお知らせします。

記

1. 苦情解決責任者 濱田茂行（園長）
2. 苦情受付担当者 小暮一貴（主任保育士）
3. 第三者委員会 *長山 政江 太田市台之郷町 1252-3 TEL 45-0890
 *岡室 フサ子 太田市台之郷町 1063-4 TEL 45-9142

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を、苦情解決責任者・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、苦情申し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ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次によります。

- 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等の確認

(4)都道府県『運営適正委員会』の紹介

本園で解決できない苦情は、群馬県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。(TEL 027-255-6669)

以上