

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、うとない保育園（以下、「本事業所」といいます）では保護者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

本事業所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、苦情解決に努めておりますので、よろしくお願い致します。

記

- 1 苦情解決責任者 田仲 麻海（園長）
- 2 苦情受付担当者 東 晃代（主任保育士）
- 3 第三者委員
 - (1) 苫小牧市法人保育園協議会会長 遠藤 明代 [連絡先 0144-55-0705]
 - (2) 特定社会保険労務士 金田 裕昭 [連絡先 0144-34-5110]
 - (3) ウトナイ町内会役員 山形 美香 [連絡先 0144-57-2640]

4 苦情解決の方法

【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。

【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。

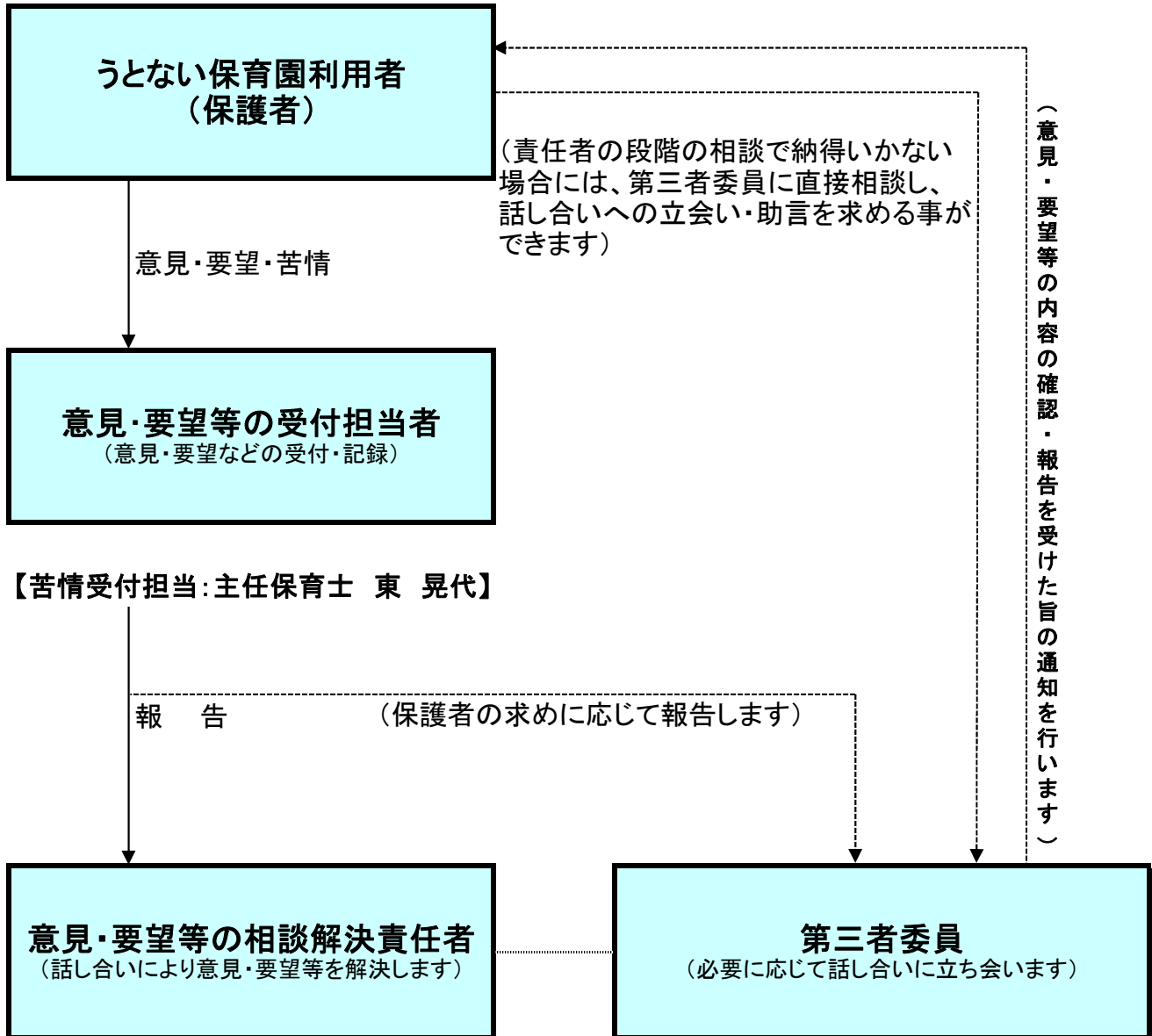
【苦情解決のための話し合い】

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。

なお、第三者委員の立ち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等の確認

ご意見・ご要望・苦情解決のための仕組みについて



【苦情受付担当:主任保育士 東 晃代】

【苦情解決責任者:園長 田仲 麻海】

相談解決の結果(改善事項)は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申しあげます。