

「苦情申出窓口」の設置について

さて、標記の件についてお知らせいたします。

社会福祉法第 82 条の規定により、柞田こども園では、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。保育所の利用に当っての苦情等については苦情処理委員を設置し解決に努めることとし、下記のとおりとなっておりますので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 社会福祉法人柞田福祉会柞田こども園 園長 大崎 恵美子
2. 苦情受付担当者 社会福祉法人柞田福祉会柞田こども園 副園長 高橋 美保
3. 第三者委員
 - (1) 柞田地区主任児童民生委員
 - (2) 社会福祉法人柞田福祉会監事
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。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。
 - 保育所内に投書箱を設けております。
 - (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、苦情解決責任者に報告します。(苦情担当者は、苦情申出人の求めに応じて第三者委員に報告をします) 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出来ます。尚、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行ないます。
 - 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の確認
 - (4) 備考
 - 保育所で解決できない苦情は柞田地区社会福祉協議会や観音寺市社会福祉協議会に設置された [運営適正化委員会] に申し立てる事が出来ます。
 - 柞田地区社会福祉協議会 (25-3262) 観音寺市社会福祉協議会 (25-7773)