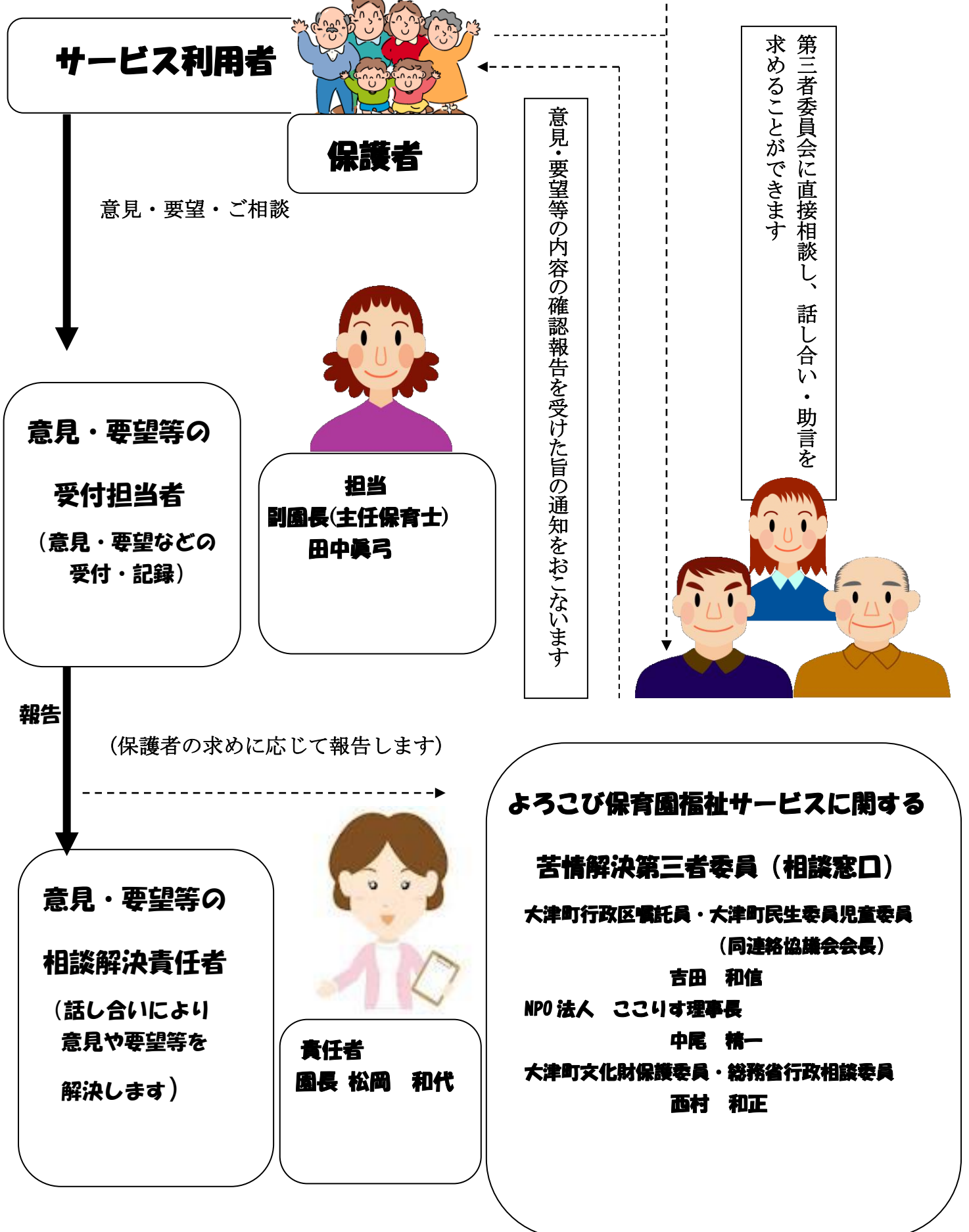


ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

よろこび保育園



保護者の皆様へ

よろこび保育園園長 松岡 和代

「苦情解決のための窓口等の設置」について

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ております。

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、苦情解決につとめておりますのでお知らせします。

記

- 1 苦情解決責任者 松岡 和代 (よろこび保育園園長)
- 2 苦情受付担当者 田中 眞弓 (よろこび保育園副園長)
- 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、社会福祉法人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(副園長)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。