

# 「苦情解決のための窓口等の設置」について

香住ヶ丘保育園(以下本保育園)では、保護者の皆様方からの苦情に対する申出窓口を設け、適切に対応する仕組みを整えています。

本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配置し、苦情解決に努めております。

- |            |       |                             |
|------------|-------|-----------------------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 園長    | 佐野 正人                       |
| 2. 苦情受付責任者 | 主任保育士 | 松本 美和                       |
| 3. 第三者委員   | 弁護士   | 井上 智夫<br>TEL 092 (738) 1323 |
|            | 法人監事  | 上村 眞宰<br>TEL 092 (595) 5389 |

## 4. 苦情の種類について

児童の処遇内容、職員の対応、施設の運営管理に関するもの。

※施設で対応できないものを除きます。

## 5. 苦情の解決方法

### (1)苦情の受付

苦情は、面接、電話、手紙により苦情受付担当者(主任保育士)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は、苦情解決責任者(園長)と第三者委員(苦情申出入が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告します。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を求めることができます。

## 苦情処理に関する報告

平成28年度において、第三者委員に報告すべき又は関与していただく案件はありませんでした。

社会福祉法人 清風会 第三者委員

井上 智夫 様  
上村 眞宰 様

平成29年4月1日

社会福祉法人 清風会  
理事長 手嶋 常次