

苦情解決のための窓口等の設置について

社会福祉法人 片野会
認定こども園 片野保育園

当保育園では、日頃から皆様のご期待に応えるよう、精一杯努力しているところではございますが、今後は苦情解決のための窓口を設け、今まで以上に皆様からのご意見に対応できる仕組みを整えることといたしました。

当保育園においては、下記の通り苦情処理担当者、苦情解決責任者及び第三者委員を設置いたしましたので、お知らせいたします。

記

- | | | |
|------------|---------|--------|
| 1. 苦情処理担当者 | 保育士 | 貞方 多佳子 |
| 2. 苦情解決責任者 | 園長 | 飯盛 絹枝 |
| 3. 第三者委員 | 民生委員 | 赤川 明子 |
| | 片野八町内会長 | 永田 克彦 |

4. 苦情の処理について

- (1) 児童の処遇内容に対する事項
- (2) 職員の対応に関する事項
- (3) 施設の運営管理に関する事項
- (4) 苦情の対象にならないもの（施設で対応できないもの）
 - ア、保育料に関する事項
 - イ、国の設定基準など法令事項に関する事項
 - ウ、その他本市の保育行政のあり方に関する事項

5. 苦情解決に関する方法

(1) 苦情の受付

苦情は、苦情処理担当者である主任保育士が随時受け付けます。

また、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の勧告・確認

苦情処理担当者が受け付けた苦情は、苦情解決責任者及び第三者委員に勧告します。

ただし、苦情申し出人が第三者委員に勧告を拒否した場合はこれを除きます。

(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、園の顧問弁護士（*）からの助言を受けることがあります。

（*）木崎弁護士事務所 弁護士 木崎良平

苦情申出人は、第三者委員の助言や意見を求めることができます。

解決に至らなかった場合、福岡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をすることもできます。

以上