

<苦情処理について>

(別表3)

平成13年度より、社会福祉法第82条の規定により、当園では利用者からの苦情に適切に対応すべき体制を整備しております。

苦情処理に関しての担当者は、下記のとおりとなっております。なお、悪戯などの防止の観点から、第三者委員を担当されております委員の方の連絡先につきましては、HP上での掲載は控え、園内の第三者委員担当者の掲示箇所に記載しております。

苦情の受付に関しましては、利便性を考慮し、園の所定の用紙を年度当初に配布しておりますので、そちらをご利用下さい。各自でご用意された用紙でも結構です。園内の絵本の貸し出しコーナーにご意見箱を設置しておりますので、そちらへ投函下さい。

◆苦情解決責任者 園長

◆苦情受付担当者 主幹保育教諭

◆第三者委員

日高由紀子氏（元主任児童委員） 糸島市志摩岐志 TEL328-2510

波多江静香氏（摩耶福祉会監事） 糸島市潤 3-8-12 TEL322-2612

1. 苦情の受付

面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けております。また、第三者委員にも直接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いたします。

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できます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは次の手順にて行われます。

第三者委員による苦情内容の確認

↓

第三者委員による解決案の調整・助言

↓

話し合いの結果や改善事項等の確認

4. 園で解決できない苦情に関しましては、下記の窓口において申し立てができます。

福岡県運営適正化委員会（クローバープラザ4階内）

春日市原町3-1-7 クローバープラザ4階東棟

TEL 092-915-3511

当園では、今後もよりひとりひとりの子どもに応じた保育を展開し、利用者からのご意見に対して、誠実かつ適切な対応に努めて参りたい所存でございます。そのためにも、スタッフひとりひとりの意識を高め、よりよい保育を提供できるよう日々努めてまいりたいと思っております。

利用者から頂きました苦情内容に関しましては、内容及び対応等を毎月の園だよりおよびHPにて公表いたします。ただし、苦情申出人が公表を拒否された場合は、この限りではありません。