

苦情解決制度

利用者各位

(ご意見、ご要望等、申し出、窓口設置について)

当保育園運営にご協力賜りまして、厚く御礼申し上げます。

さて、本園では保護者の子育て支援と子供の健全育成を目指し、更なる資質向上するために社会福祉法第82条の規定により、利用者の皆様のご意見・ご要望（苦情を含める）申出窓口を設置し、意見・要望に対して適切に対応する体制を整えることとしました。

本園におけるご意見・ご要望等の相談解決責任者、受付担当者、第三者委員を下記のように設置致しましたので、お知らせ致します。

1. 相談解決責任者 藤生 義仁 (やままえ保育園 園長)
2. 受付担当者 藤生 かよ (やままえ保育園 副園長)
3. 第三者委員 阿部 元良 (連絡先 0284-62-2163)
増田 榮作 (連絡先 0284-62-1064)
4. 意見・要望等の受付・解決方法

(1) 意見・要望等の受付

意見・要望等は面接、電話、書面などにより受付担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接申し立てることもできます。

(2) 意見・要望等の受付の報告・確認

受付担当者が受け付けた意見・要望等を相談解決責任者と第三者委員（相談者が第三者委員への報告を拒否した場合は除く）に報告します。第三者委員は内容を確認し、相談者に対して、報告を受けた旨を報告します。

(3) 意見・要望等の解決の為の話し合い

相談解決者は、相談者と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、相談者は第三者委員の助言や立ち会いを求める事ができます。

尚、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

(ア) 第三者による意見・要望の内容確認

(イ) 第三者による解決案の調整、助言

(ウ) 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員」の紹介

本園で解決できない場合は、栃木県社会福祉協議会に設置された「栃木県運営適正化委員会」に申し立てる事ができます。

<連絡先>〒320-8508 宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ内

TEL 028-622-2941 FAX 028-622-2316