

「苦情申し出窓口について」

園長 宮本知子

本園では「苦情受付」の窓口を設置しております。苦情ということだけでなくも普段げんき夢保育園をご利用しての感想、ご意見、ご希望等なんでも結構です。気付いたことを遠慮なく申し出てください。

申し出は、担任保育士、主任保育士（苦情受付責任者）、そしてどうしても直接保育園に言えない方は、下記第三者委員に申し出下さい。

今後も皆様にとってより良い保育園となるよう職員一同努力してまいりますのでよろしくお願いします。

「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法人第8条の規定により、本保育園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることにしました。

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により設置し、苦情解決に努めることといたしましたのでお知らせします。

1、苦情解決責任者 げんき夢保育園園長

2、苦情受付責任者 げんき夢保育園主任保育士

3、第三者委員 元小学校校長
 地区民生委員

4、苦情解決の方法

（１） 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面などにより苦情受付担当者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付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合をのぞく）へ報告いたします。

第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知します。

（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。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア、第三者委員による苦情内容の確認

イ、第三者委員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） 本保育園で解決できない苦情は、山梨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ることができます。

甲府市北新1-2-12 電話 055-254-8610

FAX 055-254-8614