

保護者の皆様方へ

社会福祉法人 神生会  
南ヶ丘保育園 園長 木村 郁子

「苦情解決のための窓口等の設置」について

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。又、平成19年度よりご意見箱を設置し、ご意見・ご要望の声を聞き取りながら社会背景や保育方針、お子様の心身の成長にとって最善の方法を鑑みながらできることは、対応・改善していきます。

平成25年度の相談件数 運営適正化委員会・第三者への相談 0件  
ご意見箱 0件

記

- 1、苦情解決責任者 木村 郁子 (園 長)
- 2、苦情受付担当者 近藤 記代美 (主任保育士)
- 3、第 三 者 委 員 (1) 高木 和敏 (元公立中学校 校長)  
092-596-6547

代表 (2) 村元 治枝 (カウンセラー)

090-8299-4016

受付時間 13:00~20:00

連絡がつかない場合は留守番電話に入れてください。折り返しお電話します。

※第三者委員に郵送で連絡を取りたい場合は、下記宛てにお願いします。

宛先 : 〒816-0964 大野城市南ヶ丘5丁目14-5

南ヶ丘保育園内 ○○○様 (第三者委員名を入れて下さい)

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けつけた苦情は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します。
- (3) 苦情解決のための話し合い…苦情解決責任者、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) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本園で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会 (092-915-3511) 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。

