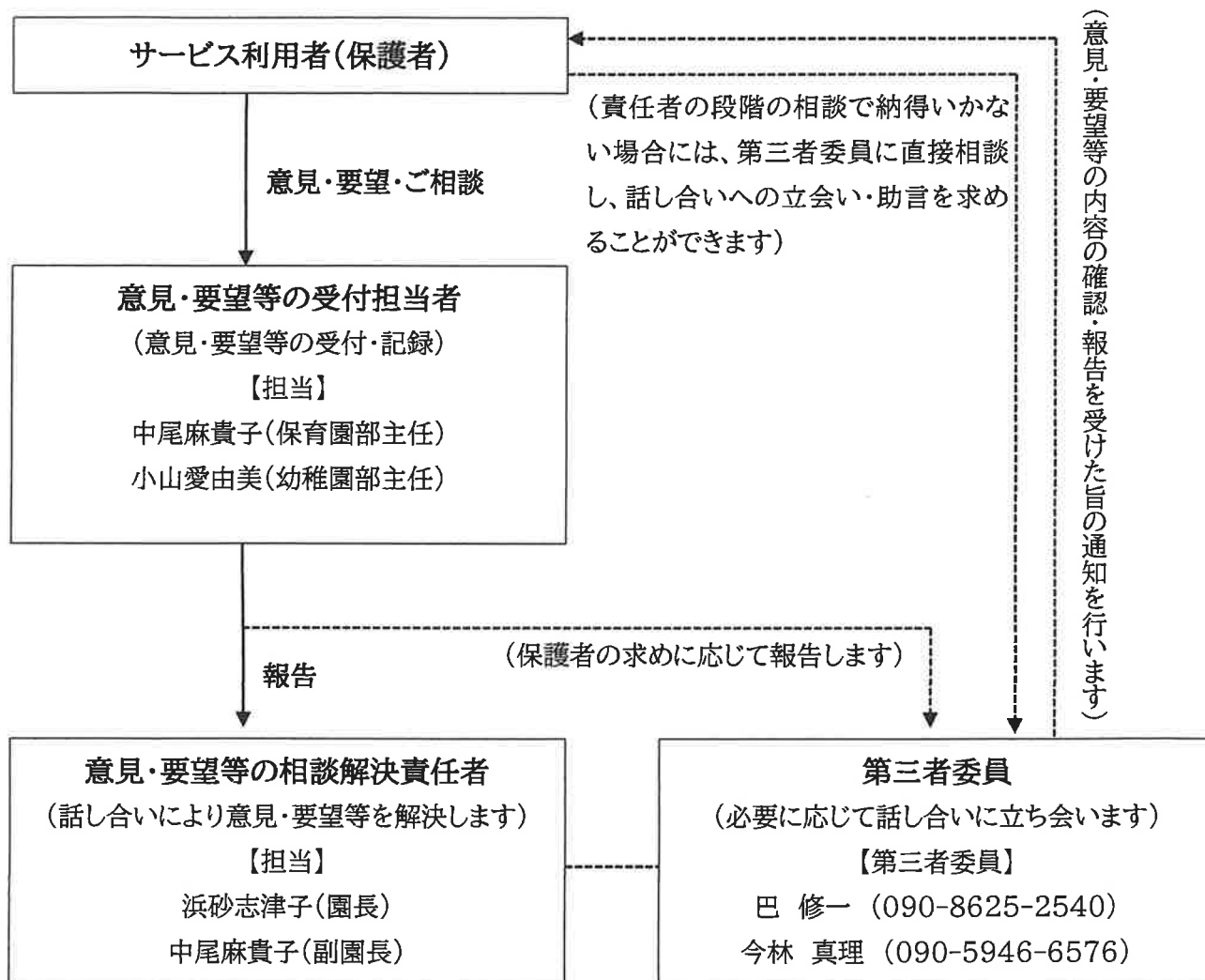


ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

学校法人 信愛学園
幼保連携型認定こども園 東郷信愛幼稚園



※相談解決の結果(改善事項)は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は福岡県社会福祉協議会に設置された、運営適正化委員会(電話番号 092-915-3511)に申し出ることが出来ます。

苦情解決の仕組みと報告

苦情申出窓口設置について

当園では、保護者のご意見・ご要望に適切に対応するため、各窓口を設けております。

苦情受付担当者

ご意見・ご要望を随時受け、受け付けた苦情やその改善状況などを、苦情解決責任者や第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合は除きます。）に報告します。

苦情受付から解決までの経過と結果について書面に記録します。

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。

一定期間ごとに苦情解決結果について、第三者委員に報告し必要な助言を受けます。

苦情の改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に一定期間経過した後、報告します。

第三者委員

①複数人（当園には2名の第三者委員がいます。）

②苦情解決を円滑・円満に図る事が出来る者

③世間から信頼性を有する者

上記の要件を満たした者を、理事会で選考し理事長が任命します。

第三者委員は、苦情内容の報告を受け、その旨を申出人へ通知します。

申出人や当園に対して必要な助言を行い、求めに応じ双方の話し合いに立ち会い・助言します。

苦情解決責任者より、苦情解決結果や改善状況などの報告を受けます。

また、日常的な園の状況と意見を聞きます。

以下の資料は施設内に掲示しているものですが、個人情報保護のためこの手紙では、連絡先の記載は省略されていますのでご了承下さい。

第三者委員会について

本園には、「苦情解決委員会」が設けられております。

この委員会は、利用者の皆様方と保育教諭を含む当園が子どもたちの健やかな成長を願って設置するものであり、皆様方からご意見・ご要望・苦情等をいただいた場合、より良い解決を図りたいと考えて作られたものです。この資料をよくお読みいただき、ご理解賜りますようお願いいたします。

1. 委員会の構成

苦情解決責任	園長	浜砂 志津子
	副園長	中尾 麻貴子
受付担当者	保育園部主任	中尾 麻貴子
	幼稚園部主任	小山 愛由美
第三者委員	民生委員	巴 修一
	小学校教諭	今林 真理

2. 委員会の職務内容

委員会は、本園に直接言いにくい苦情等を利用者から聞き、利用者の立場に立って前向きに解決することを前提に、下記の内容を職務とする。

- 苦情受け付け担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- 苦情申し出人への助言
- 園への助言
- 苦情申し出人と苦情解決責任者との話し合いへの立ち会い及び助言
- 苦情解決結果の報告聴取
- 日常的な状況把握と意見傾聴

第三者委員は、園の行事に参加するなど、年数回、園を訪問し、利用者などから当園に対する要望・意見等を聞いたり、苦情解決責任者から近況を聞くなど状況把握に努める。

3. 苦情・ご意見等のあて先

行政・当園・保育士等への要望・苦情・ご意見等のある方は、下記のいずれかの方法でお知らせ下さい。

- 電話 0940-36-1137
- FAX 0940-37-1864
- 園内に置いてある「ご意見箱」への投函
- 手紙・葉書等の郵便
〒811-3431 福岡県宗像市田熊5丁目8番5号
- 池永 修弁護士・池永法律事務所(電話 092-645-0671)

「苦情申出窓口」の設置について

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る体制を整えております。

当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のように設置し、苦情解決に努めておりますので、お知らせ致します。

記

1. 苦情解決責任者 : 浜砂 志津子 (園長)

中尾麻貴子 (副園長)

2. 苦情受付担当者 : 中尾麻貴子 (保育園部主任)

小山 愛由美 (幼稚園部主任)

3. 第三者委員 : 巴 修一 (090-8625-2540)

今林 真理 (090-5946-6576)

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ち会いを求めることができます。なお、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

当園で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会に設置された、運営適正化委員会(電話番号 092-915-3511)に申し立てることができます。