

### 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条により、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といたしました。

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しましたので、お知らせいたします。

#### 記

- 1、苦情解決責任者 吉見 仁恵（学校法人 吉見学園 理事長）
- 2、苦情受付担当者 多良間 明美（施設長）
- 3、第三者委員 大川 哲司

#### 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、苦情申出人を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合いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち合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
- 以上

## ご意見・ご要望の相談における際の第三者委員の役割について

### ●第三者委員の職務

ご意見・ご要望の受付担当者や責任者との話し合いだけでは納得いかない場合には、第三者の立場にある「第三者委員」が話し合いに立ち会い、必要な助言をいたします。

#### [第三者委員の職務]

- ご意見・ご要望の相談解決への立ち合い・助言
- ご意見・ご要望の直接受付
- 相談内容を受けた旨の保護者（当事者）への通知
- 責任者よりご意見・ご要望の改善状況について報告を受け、また保育園の日常的な状況を把握します。

#### [第三者委員の立ち合いによる話し合いの方法]

- 第三者委員によるご意見・ご要望の内容の確認
- 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などの確認

\*第三者委員の立ち合い・助言が必要の際には、受付担当者にその旨を申し添え、または直接下記までご連絡ください。

第三者委員 氏名 大川 哲司

## 令和4年度 天王寺和み保育園における苦情内容

### 苦情件数

苦情は0件でした。

### 保育園としての対応

苦情は0件でした