

## 苦情解決処理制度について

社会福祉法第82条の規制により、つばさ保育園では苦情解決処理制度を設けています。

当園における意見・要望等の相談解決責任、意見・要望等の受付担当者及び第三者委員を下記により設置苦情解決に努めておりますので、お知らせ致します。

意見・要望等の受付担当者

主任保育士；林 房子

意見・要望等の相談解決責任者

園長；西 享子

第三者委員

田中 一弘

第三者委員

木下 捷弘

### 【苦情の受付】

苦情の面接、電話、書面などにより苦情などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

### 【苦情の受付の報告・確認】

意見・要望等の受付担当者が受け付けたご意見・ご要望を相談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）に報告致します。

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。

### 【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、次のように行います。

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調査、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の確認

### 【「運営適正化委員会」の紹介】

当園で解決できないご意見・ご要望は、滋賀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。