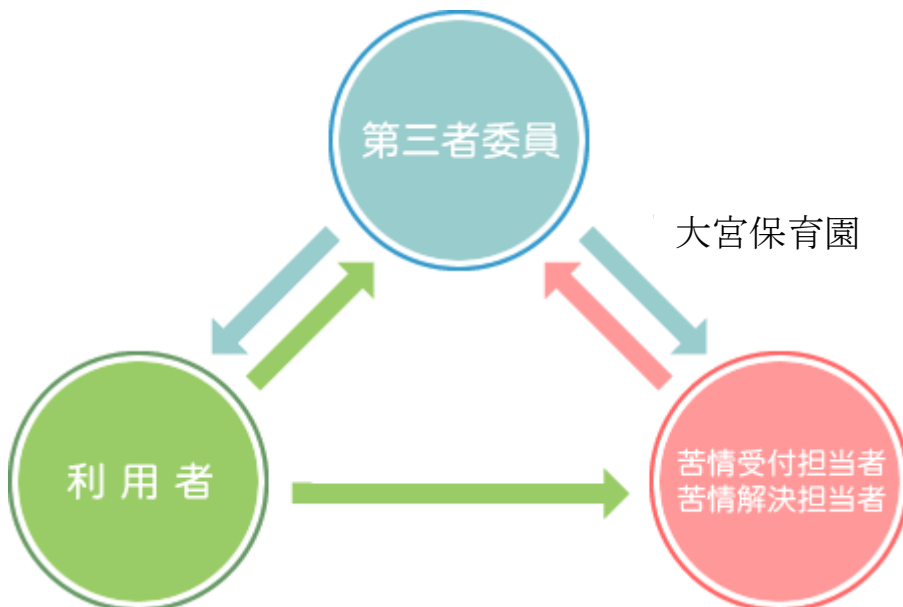


大宮保育園の「苦情解決の仕組み」は、以下のとおりです。

大宮保育園が提供する福祉サービスに係わる苦情への対応、苦情の円滑円満な解決を図るため第三者委員を設置しています。



「苦情申出窓口」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います。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により設置し、苦情解決に努めます。

1. 苦情解決責任者

大宮保育園 園長 比嘉 秀雄

2. 苦情受付担当者

大宮保育園 主任保育士 比嘉 みずき

3. 第三者委員会

(1) 与那嶺 登美子

(2) 真栄田 園佳

※ 第三者委員会 連絡先については、当園までご確認下さい。

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) 第三者委員の立会い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