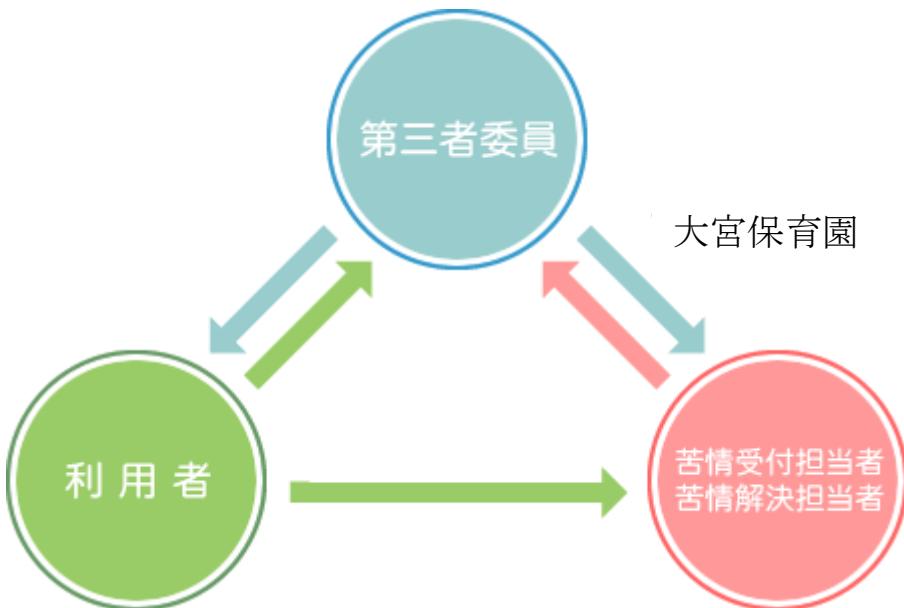


大宮保育園の「苦情解決の仕組み」は、以下のとおりです。

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に第三者委員会を設置しています。



「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会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 みづき

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隨時受け付けます。

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