

2019年1月23日

利用者各位

社会福祉法人
菱野団地子どもセンター

「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉法人菱野団地子どもセンターが運営する、ぼっぼ保育園、萩山保育園、やまぐち保育園利用者からの苦情に適切に対応する体制を整備いたしました。

苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を下記のように設置しましたので、お知らせいたします。

記

- | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|
| 1 苦情解決責任者 | 森田 正明（やまぐち保育園園長） |
| 2 苦情受付担当者 | 森田 洋子（萩山保育園園長） |
| 3 第三者委員 | 平野 茂（社協萩山台地区会長） TEL 83-0415
茂原 陽子(主任児童委員・子育て支援部) TEL 87-0703 |

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ので、その場合は、施設職員に連絡先をお尋ねください。

(2)苦情受理の報告・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に報告します。
ただし、苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否された場合は報告しません。
第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して、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、苦情申し出人と話し合い、解決に努めます。
その際、苦情申し出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができ、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記録と確認