

令和3年5月 / 日

保護者 各位

社会福祉法人 こじか保育園
理事長 高島 光徳

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所（保育所）では保護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。

本事業所（保育所）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いたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 園長 高島 美穂
2. 苦情受付担当者 主幹保育教諭 竹内 智恵美
3. 第三者委員 (1) 森田 静重 [連絡先 276-0125]
(2) 清水 敏昭 [連絡先 246-1789]

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

令和3年5月 / 日

保護者 各位

社会福祉法人 こじか保育園
理事長 高島 光徳

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

●第三者委員の役割

- ・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会い・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、また保育所の日常的な状況を把握します。

[第三者委員の立ち会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

※第三者委員の立ち会い・助言が必要の際には、受付担当者にその旨を申し添えていただくか、または直接下記までご連絡ください。

第三者委員 氏名 : 森田 静重
住所 : 揖保郡太子町鶴276-1
電話番号 : 079-276-0125

第三者委員 氏名 : 清水 敏昭
住所 : 姫路市北原276-4
電話番号 : 079-246-1789

平成3年9月3日

苦情解決第3者委員様

こじかこども園 苦情解決責任者
園長 高島美穂

報告書

令和3年8月31日に保護者の方からの苦情が1件ありましたので、ご報告致します。

記

令和3年8月31日(火)の給食時に、ある4歳児のみそ汁のお椀の中に、ナイロン袋の一部が混入しているのを園児が見つけ、担任に知らせました。食材の搬入業者であるAが鶏肉の入った内袋を外袋(ナイロン)に入れて配達する際、外袋(ナイロン)の一部が外れ、内袋に付着し、園で調理に使う時に混入したとわかりました。

以下のとおり、改善しました。

- 1.食材に異物が混入していないかを、食材の開封時に点検し、調理の加熱前と2度点検する。
- 2.食品の納品時、仕入れの段階で、現品確認を念入りにし、検収記録簿も記入する。食材の入った袋に異物が付着していないか、食材以外の物が紛れ込んでいないか調べる。

以上の通り報告いたします。

令和3年9月3日
社会福祉法人こじか保育園
理事長 高島光徳