



社会福祉法人清翠会  
なかのこども園  
ご要望・苦情の受付担当者  
保育教諭 日向 由香梨  
ご要望・苦情の相談解決責任者  
園長 椀平 栄子

## ご意見・ご要望などをお寄せください!

保育園をご利用するにあたりまして、お気づきの点や要望・意見・苦情等がございましたら、何なりとお申し出下さい。

私どもは、可能なかぎり保護者の皆様のご要望にお応えするよう最大の努力をはらってまいります。

なお、担当者と当園相談解決責任者の段階でもご納得のいかない場合には、下記「第三者委員」にご相談ください。

☺ 第三者委員・・・・・・・・・・・・・・・・ 主任児童委員 大久保 善仁  
評議員 鷹好 俊典

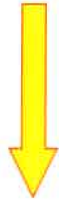
☺ 岩手県福祉サービス運営適正化委員会

### なんでもお気軽に お話してください

- 職員の対応
- 保育内容
- 延長保育
- 園行事
- 給食
- 安全・保健衛生
- 子どもの発達等
- けが・病気
- その他
- 子育て支援センター
- 一時預かり保育…等

# 苦情解決組織表

苦情



要意見

## 苦情受付担当者

一日向 由香梨保育教諭

## 報告

## 苦情解決責任者

園長 一 椀平 栄子 一

助言の要望  
立会い

## 第三者委員

主任児童委員 大久保 善仁

評議員 鷹好 俊典

## 要望・苦情等受付けのご案内

社会福祉法人清翠会なかのこども園では、利用者の皆様から寄せられた要望・苦情について、適切な対応によりその解決にあたり保育園の改善に務めます。

社会福祉法題 82 条の規定により、こども園では利用者からの要望・苦情に適切に対応する体制を整えております。保育園における要望・苦情受付け担当者、要望・苦情解決責任者及び第三者委員会を設置し、苦情解決に努めることといたしております。

### 苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員

◆ 苦情受付担当者	保育教諭	日向 由香梨
◆ 苦情解決責任者	園長	椀平 栄子
◆ 第三者委員	主任児童委員	大久保 善仁
	評議員	鷹好 俊典

☆ 私たちは、常に、サービスについて利用される皆様からの苦情の解決に努めております。どうぞお気軽にご相談ください。

### 要望・苦情解決の方法

#### (1) 要望・苦情の受付け

要望・苦情は面接、書面などにより受付け担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員会に直接、要望・苦情を申し出ることも出来ます。

#### (2) 要望・苦情受付の報告・確認

要望・苦情受付け担当者が受付けた要望・苦情を解決責任者と第三者委員会(要望・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) 要望・苦情解決のための話し合い**

解決責任者は、要望・苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。

その際、要望・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出来ます。

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. 相談助言による要望・苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

### **(4) 岩手県福祉サービス運営適正化委員会の紹介**

保育園との話し合いで解決できなかった場合、保育園に直接申し出にくい場合など

岩手県福祉サービス運営適正化委員会にご相談ください。

TEL :019-637-8871

### **(5) 令和元年度要望、苦情処理受付件数、ヒヤリハット、軽微事故**

要望	なし
苦情処理受付	なし
ヒヤリハット	2件
軽微事故	2件