

## 東成山水学園 苦情等解決公表ページ

東成山水学園は、社会福祉法第82条の規定に基づき、利用者のみなさまから寄せられた、「苦情・不満・意見・要望(以下「苦情等」とする)について、適切な対応をおこないその解決に努めます。苦情およびその解決については、個人情報に関するものや苦情等申し出者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、保育園の運営の改善に努めてまいります。

お気づきのことがあれば、積極的に保育園に対してご要望下さるようお願いいたします。なお、仕組みは次の通りです。

### 目 的

1. 苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足感を高めることを目的とします。
2. 利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援する事を目的とします。
3. 納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

### 苦情等解決のための体制

#### 1. 解決のための園内体制について

- (1) 要望・苦情受付担当者: 主任保育士 博多 敬子
- (2) 要望・苦情対応責任者: 園 長 平野 佐敏

#### 2. 解決のための第三者委員について

直接保育園に言い難いことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として次の1名の方に依頼しました。第三者委員へ直接、苦情等を申し出られるか、または保育園への申し出に際し立ち会いをお願いする等ができます。

- (1) 第三者委員 近藤 遼 氏(大阪市私立保育園連盟会長)  
住所 大阪市天王寺区東高津町12-10 大阪市立社会福祉センター内  
電話 06—6761—1171 FAX06—6761—1173

## 苦情等の申し出

1. 苦情等は、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。
2. 解決責任者である園長へ直接申し出することもできます。
3. 保育園でお願いしている第三者委員へ直接申し出することもできます。

## 苦情等の解決の記録と報告

受け付けた苦情等は、受付担当者から解決責任者である園長、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。

申し出の方の希望により第三者委員へ報告をいたします。

## 苦情等の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

## 苦情等の解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について、毎年度終了後に事業報告やホームページにおいて公表し保育園の改善に努めます。