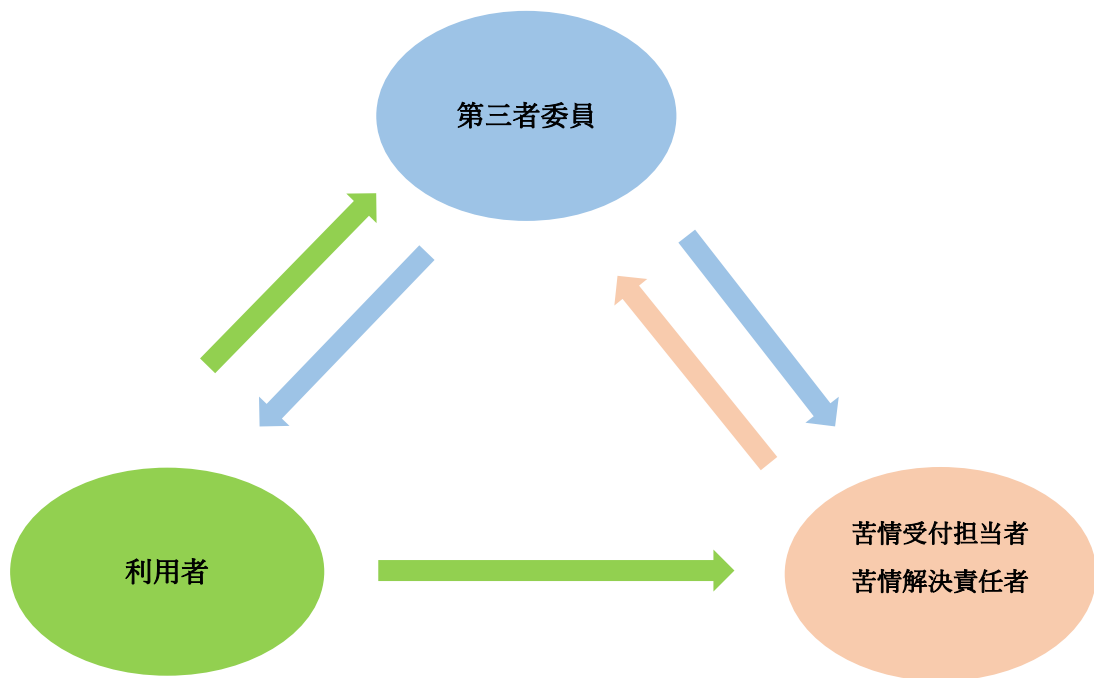

苦情処理の公開

あやめ保育所の「苦情解決の仕組み」は、以下の通りです。

あやめ保育所が提供する福祉サービスに関わる苦情への対応、苦情の円滑円満な解決を図るため第三者委員を設置しています。



「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。苦情解決の方法等につきまして、個人情報に関するものを除き、ホームページにて内容を記載いたします。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

あやめ保育所 園長 山口 桂子

2. 苦情受付担当者

あやめ保育所 主任保育士 南 愛

3. 第三者委員

- ・社会福祉法人恵愛会 監事 高田壽一（たかだ としかず）野洲市八夫
- ・社会福祉法人恵愛会 監事 山本 稔（やまもと みのる）野洲市小比江

※第三者委員連絡先については、当園までご確認ください。

4. 苦情解決の方法

(1)苦情受付

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付ます。
尚、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）に報告致します。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。尚、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策の調整、助言
- (ウ) 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4)滋賀県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、滋賀県運営適正化委員会に申し立てる事が出来ます。

滋賀県運営適正化委員会（あんしん・なっとく委員会）

（月～金 9：00～17：00 土日祝日除く）

〒525-0072

滋賀県草津市笠山7丁目 8-138（県立長寿社会福祉センター内）

TEL 077-567-4107 FAX 077-561-3061

メールアドレス：c-ansin@mx.biwa.ne.jp

苦情解決結果

令和4年度 公表報告	0件	苦情はありません
令和3年度 公表報告	0件	苦情はありません
令和2年度 公表報告	0件	苦情はありません
令和1年度 公表報告	0件	苦情はありません
平成30年度 公表報告	0件	苦情はありません
令和29年度 公表報告	0件	苦情はありません