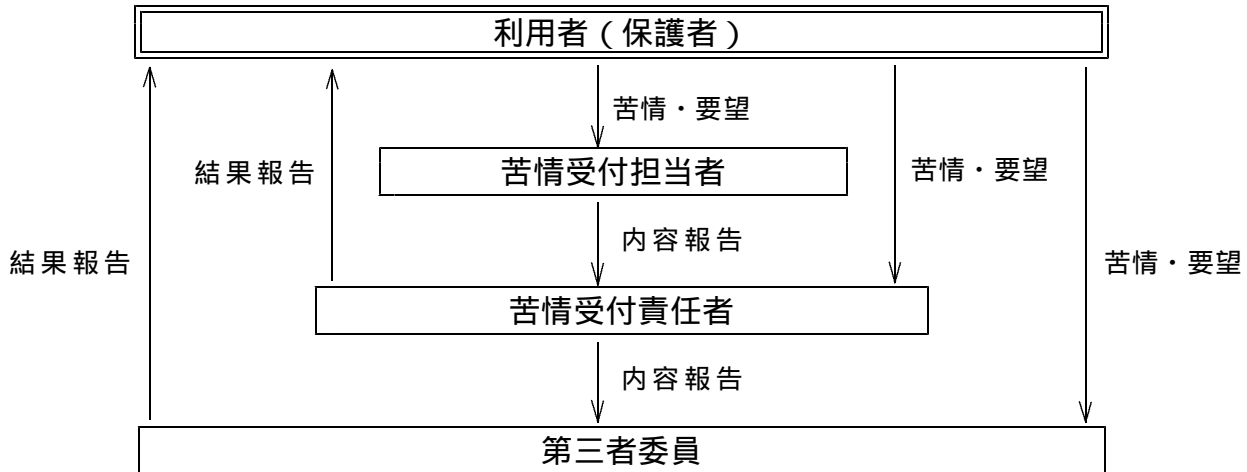


ルンビニ保育園が提供する福祉サービスに係わる苦情・要望への対応

ルンビニ保育園では、利用者の皆様から寄せられた意見・要望・苦情について、適切な対応によりその解決にあたります。意見・要望・苦情及びその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、保育園の改善に努めます。



社会福祉法第82条の規定により、本事業所（保育園）では、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。保育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のように設置し、苦情解決に努めるようにしています。

- | | |
|------------|--------------------------------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 園長 古峨正人 |
| 2. 苦情受付担当者 | 主任保育士 [REDACTED] |
| 3. 第三者委員 | 当法人監事 [REDACTED] 当法人監事 [REDACTED] |

第三者委員の連絡先(電話番号・住所)は当保育園の掲示板に記載しております。

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面、メール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。

(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持って話し合い、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

苦情等の内容、結果につきましては、毎年度当園ホームページ「事業報告書及び情報開示ファイル」年4回園だよりにて公表しております。