

苦情解決の仕組み

社会福祉法第82条の規定により、保育園では利用者等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により設置し、苦情解決に努めておりますのでお知らせいたします。

1. 苦情解決責任者

宮城 純子（メルシー保育園園長）

2. 苦情受付担当者

喜納 護人（メルシー保育園事務長）

3. 第三者委員

内間 幸男（沖縄県社会福祉事業共済会理事）

前泊 久美子（社会福祉法人八重山海邦福祉会理事）

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は除く）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

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業で解決できない苦情は、沖縄県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます。

苦情への対応に関する実績報告

社会福祉法第82条の規定により、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への苦情状況について報告いたします。

期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日	件数
苦情解決責任者 宮城 純子（メルシー保育園園長）	0件
苦情受付担当者 喜納 護人（メルシー保育園事務長）	0件
第三者委員 内間 幸男（沖縄県社会福祉事業共済会理事）	0件
第三者委員 前泊 久美子（社会福祉法人八重山海邦福社会理事）	0件

保護者の皆様には保育園を利用するにあたって、お気づきの点をご遠慮なくこのシステムをご活用ください。苦情申出については、直接保育園または、下記の第三者委員にご連絡下さい。

内間 幸男（沖縄県社会福祉事業共済会理事） T E L：098-859-5089

前泊 久美子（社会福祉法人八重山海邦福社会理事） T E L：090-3797-6267