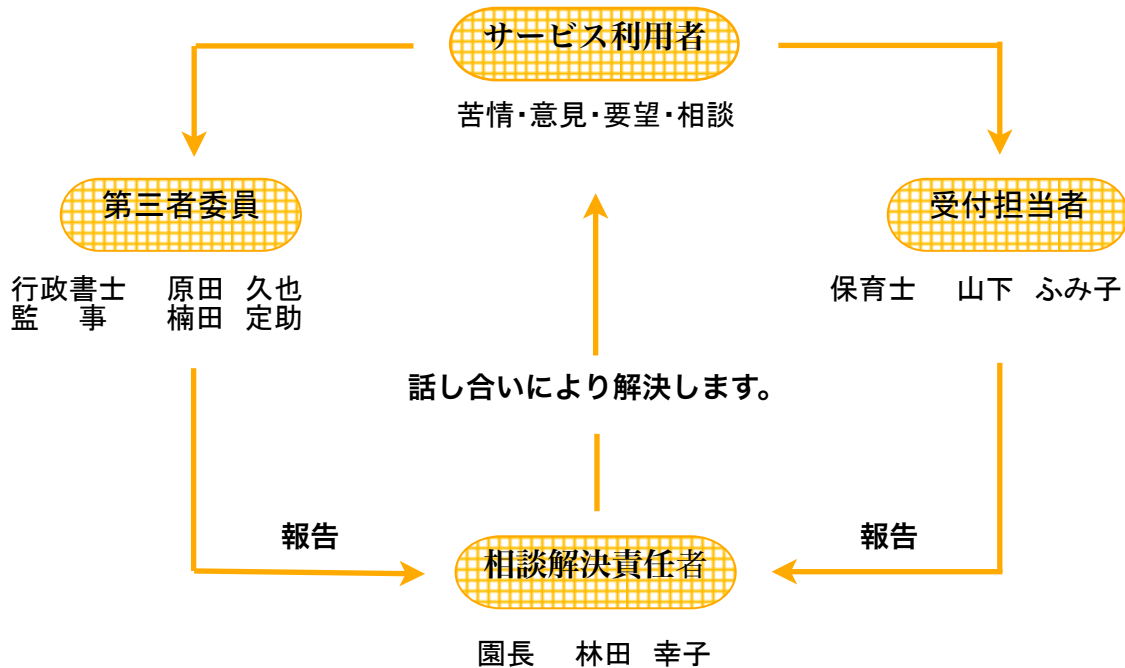


苦情解決制度について

困った事・分からないことはありませんか？寺田保育園は苦情を解決する体制を整えています。

寺田保育園は社会福祉法82条の規定により、利用者からの苦情に対する体制を整えています。不快なこと、改善してほしいこと、お気づきのことなどございましたら、お知らせください。私たちは保護者の皆様のご要望にお応えし、努力してまいります。



1. 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情担当者が随時受け付けています。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

ア. 書面での受付 南島原市布津町甲702-1

イ. 電話での受付 TEL.0957-72-3594

2. 解決の記録と報告

受け付けた苦情などは、受付担当者から解決責任者である園長、関係職員に回覧し円滑・円満な解決に努めます。申し出の方の希望により、第三者委員へ報告します。

3. 苦情解決の為の話し合い

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ち合いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち合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の確認

4. 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、苦情などの解決について、毎年度終了時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。

※平成25年度 苦情箱に苦情の投函はありませんでした。

又、第三者委員への苦情申し立てもありませんでした。