

保護者・関係者 各位

特定非営利活動法人共同子育て広場おひさま

「苦情対応規程」と「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本法人では保護者及び関係者からの苦情に適切に対応するため「苦情対応規程」定めその体制を整え、苦情解決に努めています。

本法人における苦情解決の方法と、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員をお知らせいたします。なお、「苦情対応規程」につきましては、地球組横の掲示板横に常設しておりますので、ご覧ください。

記

1 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。

(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した旨を通知します。

(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) 徳島県社会福祉協議会内の「徳島県運営適正化委員会」のご紹介

本法人で解決できない苦情は、下記に申し出ることができます。

・徳島県社会福祉協議会「徳島県運営適正化委員会」(088-611-9988)

2 苦情解決責任者 細川 真実（園長）

3 苦情受付担当者 各クラス担任

4 第三者委員

(1) 平岡 保人 氏（元特別支援学校教諭）

(2) 山口 恵子 氏（元特定非営利活動法人共同子育て広場おひさま理事）

以上