

# 大森さくら保育園

## 苦情解決処理規程

社会福祉法第82条の規定により、大森さくら保育園では利用者からの苦情に適切に応えるべく下記の窓口を設置し、苦情解決に務めるものとする。

### 記

1. 苦情解決責任者 大森さくら保育園 園長 三ッ井 道廣
2. 苦情受付担当者 大森さくら保育園 主任保育士 橋田 智香
3. 苦情解決の第三者委員 川上恵子(民生委員)・田原功美(母子推進委員)
4. 苦情解決の方法
  - ①苦情の受付  
苦情は面接・電話・書面などにより随時受け付けます。  
直接、園長もしくは理事長に申し出ることができます。
  - ②苦情受付の報告・確認  
受け付けた苦情については、園長、主任保育士間でまず話し合い、職員に報告します。必要と認めた場合は理事会に報告します。
  - ③苦情解決のための話し合い  
園長は、苦情申し出人と誠意を持って話し合い解決に努めます。  
その際、苦情申し出人は第三者の立会いを求めることができます。  
当園の職員との話し合いだけでは解決にいたらない場合は、  
当園の設置者であるNPO法人石見銀山いくじの会理事長に報告し、  
臨時役員会を開いて解決策を講じるものとします。

### 苦情申し出窓口

大森さくら保育園  
(FAX) 0854-89-0669

NPO法人石見銀山いくじの会  
理事長 三ッ井道廣  
(FAX) 0854-89-0040