**第三者委員の設置について**

社会福祉法人聖母学園

大阪聖母保育園

利用者からの苦情に適切に対応する為、苦情解決責任者、苦情受付担当者を設置し、苦情解決に努めます。

受付窓口 藤原　順子

解決責任者 藤原　順子

受付時間 開園時

電話番号 072-802-5610

ファックス 072-802-5611

E-mail info@osaka-seibo-hoikuen.jp

第三者委員 五鬼助　三津子

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 黒澤　悦子

《苦情解決の手順》

　　　　　　　　　　利用者からの意見　・　相談　・　要望

　　　　　　　　　　　　　↓　　　　　　　　　↓

　　　　　受付担当者の記録　 第三者委員の聴取

　　　　　　　　　　　　　　　↓　　　　　　　　　　　↓

　　　　　　　　　　　　　　苦情解決責任者へ報告

　　　　　　　　　　　　　　　　↓　　　　　　　　　↓

　　 話し合い、希望により第三者委員の立会い

　　　　　　　　　　　　　　　　　↓

　　　　　　　　　　　　　 苦情解決

　　　　　　　　　　　　　　　　　↓

　　　　　　 　第三者委員へ報告

《苦情申し出方法》

・保育園に設置してある意見箱又はポスト

・保育園の受付担当者

・第三者委員（連絡先は園内に掲示）

《記録と報告》

・受け付けたご要望等は受付担当者が記録して解決責任者へ報告し、円満な解決に努めます。

・年度末に第三者委員への報告をします。

・匿名の電話、手紙等は第三者委員へ報告します。

《解決結果の公表》

　個人情報に関するものは除いて掲示、事業報告やホームページ等にて公表し、改善に努めます。