

## 意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みについて

### 公益社団法人子ども情報研究センター はらっぱ舎AIAI/はらっぱ舎

#### 【基本方針】

公益社団法人子ども情報研究センターが運営する保育所（以下「はらっぱ舎」という）の利用者から、はらっぱ舎に対する様々な意見・要望・苦情・不満（以下「苦情等」とする）について、適切な対応とその解決を図るため、「意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みに関する規程」を設けています。

はらっぱ舎は、利用者とはらっぱ舎のコミュニケーションの活性化をめざし、よりよい保育所づくりを進めることをめざします。

#### 【解決のための体制】

解決のための体制を次の通り整備しています。

##### （1）苦情解決責任者

苦情解決責任者は各施設長とします。

2019（平成31）年度 苦情解決責任者

はらっぱ舎AIAI 施設長 滝谷佳代 TEL 06-4394-8739

はらっぱ舎 施設長 南田安紀子 TEL 06-4301-7010

##### （2）苦情受付担当者（以下、「受付担当者」という）

2019（平成31）年度 苦情受付担当者 はらっぱ舎AIAI 主任 橋本かおり

はらっぱ舎 主任 西川三重子

##### （3）第三者委員の設置

苦情等の解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を置きます。

2019（平成31）年度 第三者委員

上田大造（一般財団法人大阪府人権協会）TEL 06-6581-8613

※上記の他、園内に苦情等に係る投函箱を設置しています。