

苦情解決のための対応

苦情(ご意見・ご要望)申し出窓口 の設置

社会福祉法第82条の規定により、利用者からの苦情に適切に対応する体制を設置し、苦情解決に務める。

- | | |
|------------|----------------------------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 岡本 友子 (園長) |
| 2. 苦情受付担当者 | 真鍋 桂子 |
| 3. 第三者委員 | 2名 (氏名、連絡先は保育園の玄関先に掲示) |
| | 桐川 敦子 橋本 幸江 |

4. 苦情解決の方法

①苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受けつける。また玄関先に苦情受付ポストも設置する。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできる。

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）に報告する。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知する。

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、解決に務める。

その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができる。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行う。

- 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などの確認

④都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決出来ない苦情は、東京都社会福祉協議会により設置された運営適正化委員会に申し立てることができる。