

「苦情解決のしくみ」について

当園が提供する福祉サービスに係る苦情の受付及び対応、苦情の円滑円満な解決を図るため第三者委員を設置します。当園の苦情解決の仕組みは以下の通りです。

記

1. 苦情解決責任者 波田 英貴（園長）
2. 苦情受付担当者 波田 英子（事務長）、中岡 美登利（主任保育士）
3. 第三者委員 宮川 まさこ

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付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

（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、報告を受けた旨を通知します。

（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、第三者委員の立ち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