

苦情解決について

苦情解決の手順

1. 利用者への周知

施設内掲示板、情報誌、園だよりなどにより事前に周知活動を徹底する。

2. 苦情の受付

施設の苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。その際、次の事項を書面に記入し、苦情申出人に確認する。(内容、希望、第三者委員会への報告の要否、第三者委員の話し合いへの立ち会い要否など)

3. 苦情受付の報告

施設の苦情受付担当者は、受理した苦情をそれぞれの施設の苦情解決責任者と第三者委員に報告する。(苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合は除く) また匿名の苦情は、第三者委員に報告することを原則とする。報告を受けた第三者委員は内容確認後、苦情申立人へ受理した旨を通知する。

4. 苦情解決の話し合い

苦情解決責任者は職員代表による苦情解決委員会を別に組織し、充分検討のうえ、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、必要に応じ第三者委員の助言を求めることができる。第三者委員による苦情内容の確認、第三者委員による解決案の調整、助言、話し合いの結果や改善事項等の書面での確認により行う。

5. 苦情解決の記録と報告

苦情解決や改善経過を活かすため、次により記録や報告を重視する。苦情受付担当者は、受付から解決、改善迄の経過と結果について記録する。苦情解決責任者は、苦情解決結果や改善事項について半年毎に第三者委員に報告し、助言を受ける。

6. 解決結果の公表 個人情報に関するものを除いて、毎年度終了後に事業報告書やホームページなどを通じて苦情解決の実績を公表する。

苦情等解決機関の構成

苦情受付担当者	主任保育者：寺田 真理
苦情解決責任者	園長：新泉 千和
第三者委員	田町 ヒサカ 0942-44-2206
第三者委員	山崎 武勇 0942-43-9138

令和元年度意見・要望・苦情解決等の定期公表

(青峰保育園)

令和2年3月31日

平成31年(4月～3月)苦情等解決申出状況

苦情申出箇所	申出内容
苦情解決受付担当者への申出	申出はありませんでした。
第三者委員への申出	申出はありませんでした。