

「苦情申出窓口」について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応するため、本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決に努めています。

< 苦情解決責任者 >

園 長 河 原 ふ づ き

< 苦情受付担当者 >

主任保育士 苫 米 地 久 子

< 第 三 者 委 員 >

元民生児童委員 熊 坂 有 美 電話 042-728-7772

社会福祉法人光琳会 村 上 元 章 電話 042-725-2166
(玉川さくら保育園)

< 苦情解決の方法 >

1 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

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ち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。

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の確認