

苦情解決窓口

社会福祉法第82条の規定により、当織笠保育園では保護者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

当園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は、下記のとおりとなっておりますのでお知らせします。

記

- | | | |
|------------|-----------------|----------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 佐々木 久美子（施設長） | ☎080-8201-9887 |
| 2. 苦情受付担当者 | 佐々木 賀代（保育活動専門員） | ☎080-8201-9884 |
| 3. 第三者委員 | 阿部 敏博（民生児童委員） | ☎0193-82-6933 |
| | 菊地 藤子（民生児童委員） | ☎0193-82-4513 |
| | 湊 眞保子（民生児童委員） | ☎080-1699-1252 |

4. 苦情受付の方法

(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付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。また、連絡帳でも申し出ることができますし、書面を玄関窓口の「ご意見箱」にも投函できます。

(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持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を求める事ができます。なお、第三者委員の立会による話し合いは、次により行います。

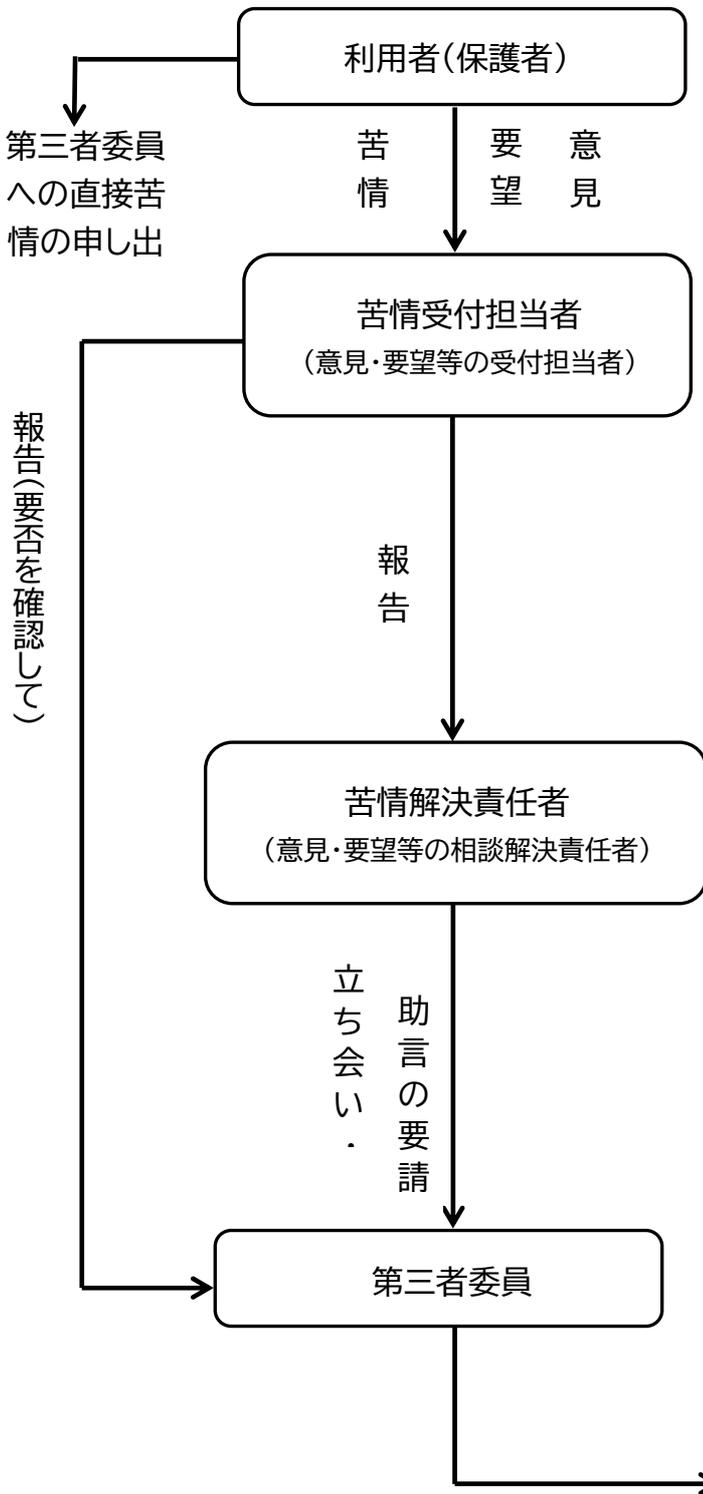
- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 「岩手県福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、岩手県社会福祉協議会に設置された「岩手県福祉サービス運営適正化委員会」に申し出ることができます。

[連絡先：盛岡市三本柳8地割1番3号（ふれあいランド岩手内） ☎019-637-8871]

苦情解決の手順



- ◎利用者(保護者)などへの周知
 - ・保育園内への掲示、パンフレットなど
 - 意見・要望等の相談解決担当者の氏名
 - 意見・要望等の受付担当者の氏名
 - 第三者委員の氏名と連絡先
 - 苦情解決のしくみなどを周知する
- ◎利用者(保護者)などより苦情を随時受付
 - ・苦情の内容
 - ・苦情を申し出た利用者の希望など
 - ・第三者委員への報告の要否
 - ・苦情を申し出た利用者の苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の助言・立ち会いの要否など
- ◎苦情の記録
 - ・苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録する
- ◎苦情を申し出た利用者(保護者)との話し合いによる解決
- ◎必要に応じて第三者の助言・立ち会い
 - ・必要に応じて第三者委員の立ち会いを要請することができる
 - ・一定期間ごとに苦情結果について報告し、必要な助言を受ける
 - ・苦情を申し出た利用者に改善を約束した事項について一定期間経過後、苦情を申し出た利用者と第三者委員に報告する。
- ◎第三者委員の立ち会いによる話し合い
 - ・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などの書面での記録と確認
- ◎苦情を申し出た利用者へ報告を受けた旨の通知

◎投書や匿名の苦情

第三者委員に報告し必要な対応を行う

◎解決結果の公表

個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」などに実績を掲載し、報告する

資料:「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」

(平成 12 年 6 月 7 日障第 452 号・社援第 1352 号・老発第 514 号・児発第 575 号)