

平成 27 年 4 月 1 日

利用者各位

社会福祉法人苫小牧市福祉事業協会
理 事 長 吉 本 俊 憲

苦情の申出について

本会保育園では利用者からの苦情に適切に対応するため、各保育園において、下記のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置しています。

記

- 1 苦情解決責任者 各保育園の園長
- 2 苦情受付担当者 各保育園の主任保育士
- 3 第 三 者 委 員 苫小牧市福祉事業協会 監事
苫小牧市法人保育園協議会会長
- 4 苦情解決の手順

(1) 苦情の受付

利用者は、保育園の利用についての苦情を面接、電話、書面などにより苦情受付担当者に申し出ることができます。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

苦情受付担当者は、利用者から申出された苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情を申し出た利用者（以下「苦情申出人」といいます。）が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告し、第三者委員は内容を確認した上で、苦情申出人に対し、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、第三者委員の立会いによる話し合いは、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確認により行います。