

苦情解決システム（困ったときの対応について）

園を利用しての要望や気になること、困ったことなどがありましたら・まずは担任まで遠慮なく声をかけてください。それでもなお改善が見られなかった場合や、相談しにくかったりした場合は苦情解決担当者にご連絡ください。

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法 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体制を下記のように整えて苦情解決に努めておりますが、日常気づいたことはなんでも遠慮せずお話しください。顔の見える関係での解決が一番大きな改善につながると考えています。

1.苦情解決責任者	島本一男	(園長)		
	南 開治	(本園事務員)		
2.苦情受付担当者	早川 真由美	(保護者支援コーディネーター)		
	前田 真季子	(リーダー)		
3.第三者委員	(1) 田中 和子	諏訪町 233-16	TEL:651-1986	
	(2) 志村 ふみ江	大楽寺町 291-3	TEL:624-8201	

苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情申出は、別に定める「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができます。

(2) 苦情受付の報告、確認

苦情受付担当者が受け付けし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、苦情申し出人に対して、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、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、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) 区市町村段階の苦情対応機関及び都道府県段階の「運営適正化委員会」の紹介

八王子市 保育幼稚園課 620-7248

東京都 社会福祉協議会に設置された福祉サービス運営適正化委員

(TEL 03-5288-7020) 月～金 9:30～17:00 (休日:土・日・祝日・年始年末)