

意見・要望・苦情・不満解決の流れ

1 要望等の受付

要望等の受付担当者までお申し出ください。

受付担当者	主任保育士	酒井祥代
受付担当者	幼児リーダー	中野菜穂子

第三者委員に直接申し出ることもできます。

第三者委員	秋山光彰
第三者委員	相沢康夫

2 要望等の確認

- ・受け付けた要望等はすべて解決責任者及び第三者委員に報告する。
ただし、申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合には、第三者委員への報告は行わないものとする。

解決責任者	園長	秋山妙子
-------	----	------

- ・解決責任者は報告を受けた要望等の内容を確認し、解決策を検討します。
解決責任者は一定期間毎に苦情解決の結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。

3 話し合い

- ・解決責任者は、申し出人との話し合いによる解決を図るように努める。
話し合いに第三者委員の立会いを求めることもできます。第三者委員が立会う場合は、第三者委員は要望等の内容確認、解決案の調整、助言、話し合いの結果や改善事項の確認などを行います。

4 記録・報告

- ・受付担当者は、受付から解決・改善までのけいかと結果について記録します。
- ・解決責任者は、改善を約束した事項については、改善に向けた取り組みを行い、一定期間もしくは約束した期限内に申し出人及び第三者委員へ報告します。

5 公表

- ・個人情報に関するものを除き、インターネット(ホームページ)等の実績を掲載し公表します。

当施設で解決できない苦情については、静岡県福祉サービス適正化委員会(054-653-0840)に相談することができます。