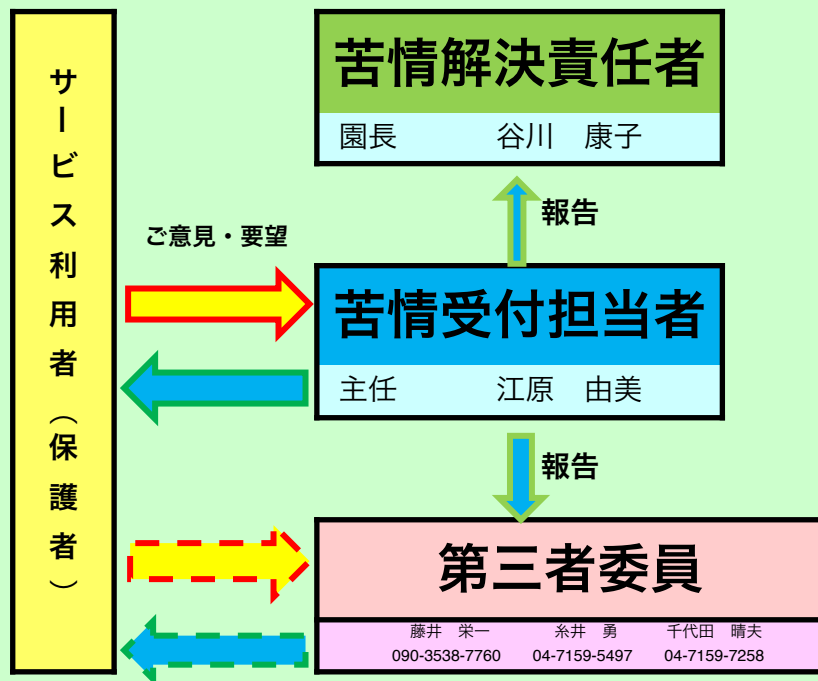


【 苦 情 解 決 窓 口 】

社会福祉法第28条の規定により、利用者様からの苦情に適切に対応するため、当保育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を設置し、苦情解決に努めています。
当園ご利用の際、困ったこと、悩んでいることがありましたらお気軽にご連絡ください。
※ 守秘義務によって秘密は守られますので安心してご相談ください。



窓口設置の目的

- 1 苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度を高めることを目的とします。
- 2 利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が福祉・保育を適切に利用することができるよう支援することを目的とします。
- 3 納得がいけないことについては一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

苦情解決の方法

【1. 苦情の受付】

苦情は直接、電話、Eメール、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。（保育園の玄関に設置しておりますご意見箱への投書でも結構です。）

【2. 苦情受付の報告・確認】

苦情受付担当が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者委員会へ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、苦情申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言、立ち合いを求めることができます。尚、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策の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項などの確認

【4. 苦情解決の報告】

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について公表し、園の改善に努めます。

相談窓口 社会福祉法人ちとせ交友会 南流山ちとせ保育園

流山市南流山10丁目24-1

電話 04 (7157) 6002 F A X 04 (7157) 6003