

苦情処理マニュアル

社会福祉法第82条の規定により、当法人では、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています

白石保育園に於ける苦情解決責任者、苦情受付担当者、及び第三者委員を下記の通り選任し、苦情解決に努めます

- 1、 苦情受付窓口 主任保育士・阿久澤千奈美 及び 園長・小野澤悦子
- 2、 苦情解決責任者 園長・小野澤悦子
- 3、 第三者委員 (1) 林栄子
(2) 増野幸子
(3) 早川一光

4、苦情解決の手順

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面（書面の規定はありません）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事もできます。

苦情内容は守秘義務によって秘密は守られます

(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は、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への報告を拒否した場合を除く）に報告致します。

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) 苦情解決の為の話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求める事ができます。

なお、第三者委員の立ち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) 当法人で解決出来ない苦情は、群馬県社会福祉協議会に設置された福祉サービス運営適正委員会(電話・027-255-6669)に申し出る事ができます。