

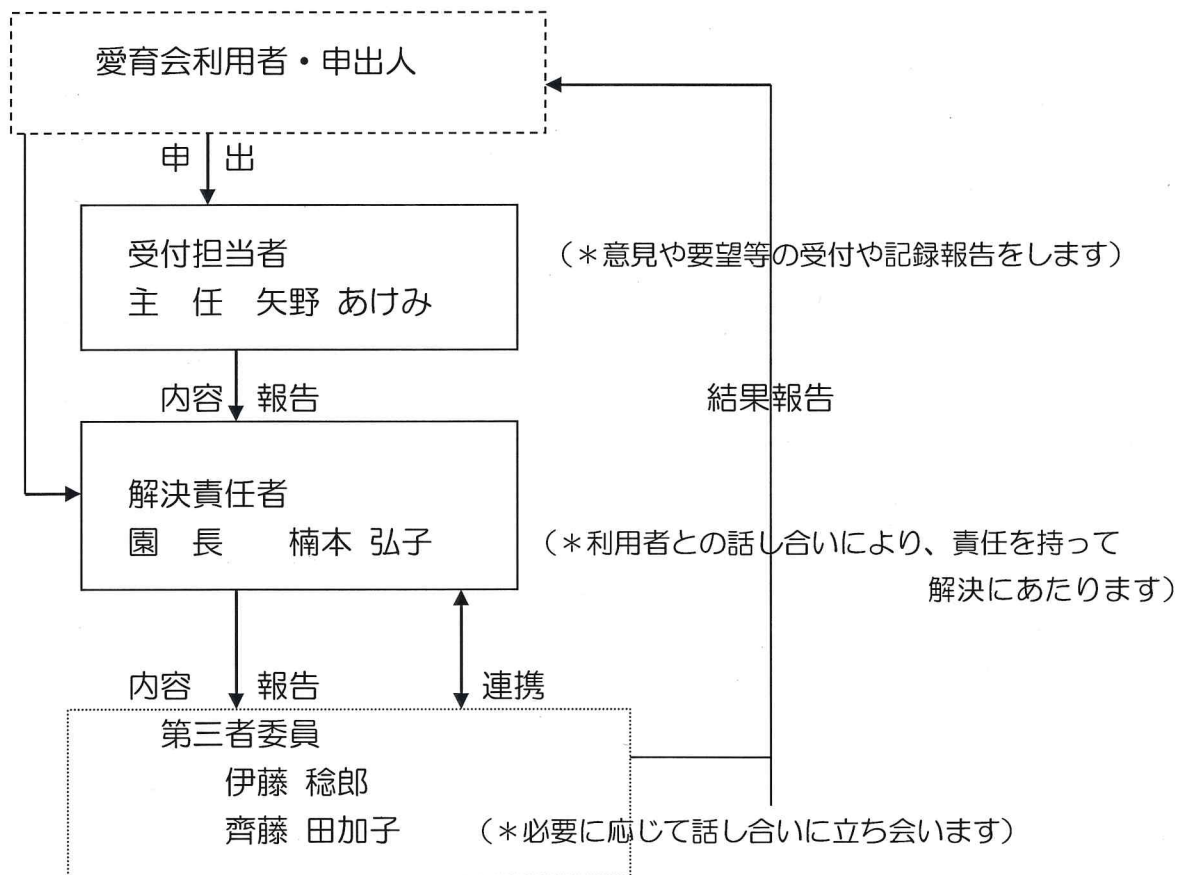
<苦情処理の流れ>

社会福祉法人 愛育会

苦情解決の仕組みの目的

愛育会では、園児（保護者）からの苦情に適切な対応が出来る体制を整え、職員の対応や園の運営に反映させ、より健全な保育が行われるよう設置しました。

苦情解決の体制



第三者委員

伊藤 稔郎 (連絡先：西都市大字三納 TEL 45-1003)

齊藤 田加子 (連絡先：西都市大字三納4629 TEL 44-4810)

寄せられた苦情は、苦情受付担当者が随時受け付けます。苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解説責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。苦情解決責任者は、誠意をもって解決に努めます。

① 苦情解決の受付

苦情は直接、電話・書面等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

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三委員(苦情申し出人が第三者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致します。

③ 苦情解決の記録・報告

苦情受付担当者は、苦情受付から解決・報告までの経過と結果について苦情受付書に記録します。

④ 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。

- 1・第三者委員による苦情内容の確認
- 2・第三者委員による解決案の調整・助言
- 3・話し合いの結果や改善事項等の確認