

## 苦情解決体制について

当施設では、子どもの人権を守り、生活への満足度を高めるとともに、その出身世帯や地域の子育て家庭を支援するという立場から、次のような苦情解決のシステムを整備し、サービスの向上に努めています。

皆様方から寄せられる苦情や要望に対して、密室化することなく、一定のルールに沿った方法で解決を進めることで、サービスの質を高め、皆様方の当施設への信頼感を高めていきたいと思っておりますので、苦情や要望などお気づきの点がありましたら、遠慮なくお申し出いただきますようお願いいたします。

### 【苦情解決の流れ】

#### (1) 苦情や要望の受付

苦情受付窓口までお申し出ください。

受付担当者（本園）統括主任保育士 松井リエ（TEL352-5063）

受付担当者（さざんか） 管理者 尾里悦久（TEL277-1201）

第三者委員に直接申し出ることもできます。

第三者委員 監事 西浦健輔（TEL331-6180）

第三者委員 主任児童委員 岡田茂美（TEL322-0483）

#### (2) 苦情や要望の連絡・確認

受け付けた苦情や要望は苦情解決責任者と第三者委員へ報告します。  
（但し、申出人が第三者委員への報告を拒否した場合は除きます）

苦情解決責任者 園長 北村直登（TEL352-5063）

苦情解決責任者は報告を受けた苦情や要望の内容を確認し、解決策を検討します。苦情解決責任者は苦情解決への取り組み状況について第三者委員へ報告し、助言を受けます。

### (3) 話し合い

苦情解決責任者は申出人と解決に向けた話し合いを行います。

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。第三者委員が立ち会う場合、第三者委員は苦情や要望の内容確認、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。

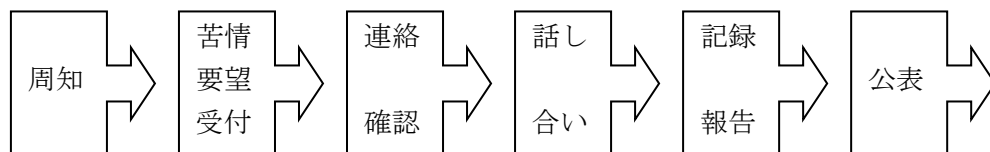
### (4) 記録・報告

受付担当者は、受付から解決・改善までの経過と結果について記録します。

苦情解決責任者は、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、約束の期限内に申出人及び第三者委員へ報告します。

### (5) 公表

苦情解決責任者は、苦情解決に向けての取り組み実績をプライバシーに配慮しながら事業報告書やホームページで公表します。



事業者との間で解決できない苦情や事業者に直接言いにくい苦情などは、熊本県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会（Tel324-5471、Fax324-5456）に直接申し立てることができます。