

ご意見・ご要望苦情受付の窓口

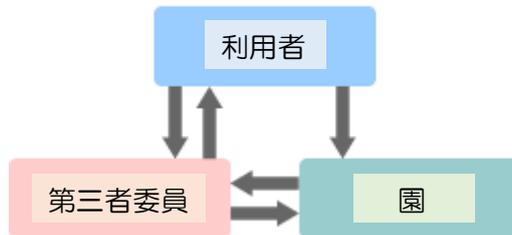


摂津峡認定こども園では社会福祉法第82条の規定による皆さまから寄せられたご意見・ご要望・苦情等について、適切に対応し解決するための体制を整えております。

当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会を下記の通り設置し、要望や苦情解決に努めます。

また、ご要望や苦情およびその解決については、個人情報に関するものやご意見を寄せられた方の許可がいただけない場合を除き、ホームページに公表し、多くの方々のご理解を得るとともに園の改善に努めて参ります。

皆さまからのご意見は、面接・電話・メール・書面等により随時受け付けておりますので、お気軽に園までご相談下さい。



苦情受付担当者	清水 百合・白井 裕加・酒井 直香
苦情解決責任者	大谷 智光
第三者委員	八十 厚子 TEL 072-695-0823
第三者委員	甲田 久子 TEL 072-688-5174
第三者委員	魚住 蓉子 TEL 072-695-0827

1. 苦情の受付

園への苦情は園の受付担当者へご連絡ください。第三者委員会に直接申し出ることもできます。

2. 苦情の受付の報告と確認

要望や苦情の受付後、速やかに解決責任者である運営責任者と第三者委員会に報告の上、解決のための取り組みを行います。（申し出は第三者委員会への報告を拒否することもできます。）

3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。申し出人は第三者委員に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。

- 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. 指針による苦情解決の流れ

- ① 苦情解決責任者は利用者や家族に対して苦情解決の仕組みを周知説明します。
- ② 苦情受付担当者は利用者等からの苦情を受け付け、その内容を書面に残し、申出人に確認します。第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。
- ③ 苦情受付担当者は申出人が拒否した場合を除き、苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。それぞれが苦情の内容を確認し解決策を検討します。
- ④ 苦情解決責任者は苦情申出人と話し合い、解決案を提示します。
- ⑤ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録します。苦情解決責任者は適宜第三者委員に報告します。
- ⑥ 申出事項の改善を図ります。
- ⑦ 苦情解決の取り組み実績をホームページ等で公表します。

対策と解決

H29年度は、今現在、苦情の報告はありません。