利用者又はその家族からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

措置の概要

1 利用者又はその家族からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)及び担当者

園苦情受付責任者　リーダー保育士： 望月　沙織 ・ 望月　名

第三者委員　静岡県立大学短期大学部社会福祉学科　永倉　みゆき
054-202-2679

第三者委員　税理士　落合　晋也
090-2340-9223

苦情解決責任者　園長： 村上　愛織

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

(1)苦情の受付

苦情(要望)は、口頭、電話、書面等により、苦情受付担当者が随時受け付けます。
また、苦情解決責任者や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

苦情受付担当者が受け付けた苦情(要望)は、苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。
ただし、苦情を申し出た人が第三者委員への報告を望まない場合は除きます。

(3)苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情を申し出た人と誠意をもって話し合いをし、解決に努めます。
苦情を申し出た人は、第三者委員に助言や立ち会いを求めることができます。

(4)結果報告

苦情解決責任者または第三者委員は、解決の結果を、苦情を申し出た人に報告します。

3 解決の公表

個人情報に関わること及び申込人が公表拒否した場合を除き、解決した苦情(要望)は
ホームページ等において公表し、保育所の改善に努めます。

4 職員間でのフィードバック・ミーティング・研修・実践・定着

解決した事案を全職員の中で改めて話し合い、再発を防止し、全職員で共通認識できるような場を
作ります。どうしてこのようなことが起こったのか、日頃の保育から原因を探り、どうするべきであったのか、
今後はどうしていくのか、どうしたら再発を防げるのかを職員全員で話し合い、学び合います。
また、解決とともに定着していけるよう日々の実践をしていきます。