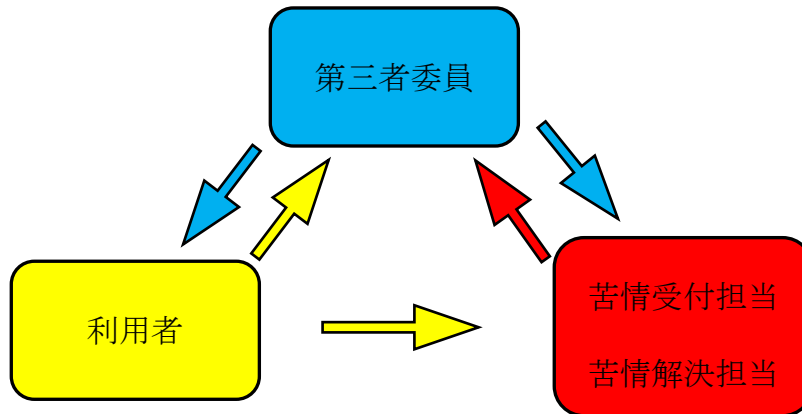


# 『青空ことり保育園』苦情処理マニュアル

## 『青空ことり保育園』が提供する福祉サービスに関わる苦情への対応（苦情処理）

苦情の円滑、円満な解決を図るため、第三者委員を設置しています。



## 「苦情申出窓口」の設置について

家庭的保育事業等の設備及び運営に関する基準第 21 条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所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を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

苦情解決責任者	青空ことり保育園 園長 佐藤 夕貴
苦情受付担当者	青空ことり保育園 主任 白濱 亜利紗
第三者委員	青空幼稚園 園長 富樫 聖子 苫小牧市健康こども部 こども育成課 課長 伊藤 充

## 苦情解決の方法

### （１）苦情の受付

苦情は面接、電話、書面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者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

### （３）苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申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。

- ア. 三者委員の立会い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）解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、6ヶ月毎に施設内掲示において公表し、保育園の改善に努めます。