

「苦情申出窓口」のご案内

保育園では、日頃から担任等を通じまして、保育園に関するご意見・ご要望等を伺っておりますが、社会福祉事業法による「苦情解決の体制」が、保育園を含む全社会福祉施設に義務付けられておりますので、必要に応じてご利用下さい。

国の指針に基づくため、多少堅苦しいものにはなりますが、利用者の求めに応じて第三者の立ち会いや助言が得られる事が特徴です。このように体制は整えておりますが、口頭で担任等に相談や意見等をお話し頂いて構いません。特に、この制度に沿う形で解決を希望される場合は、その旨をお話しください。

1. 苦情解決責任者 園長
2. 苦情受付担当者 副園長
3. 第三者委員 南大沢地区民生児童委員、南大沢地区主任児童委員 ※お問い合わせ下さい。
4. 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、第三者委員の立ち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)都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本園で解決できない苦情は、東京都社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

連絡先 福祉サービス運営適正化委員会事務局 苦情解決支援担当 TEL:03-3268-1148

相談時間 月～金曜日 午前9時～午後5時まで