

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	幼保連携型認定こども園 たちばな
サービスの種類	幼保連携型認定こども園
措 置 の 概 要	
<p><u>1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）・担当者の設置</u></p> <p>(1)名 称 認定こども園 たちばな  (2)住 所 前橋市下大島町1055-93  (3)担当者 主幹保育教諭 門井 江里奈  (4)電話番号 027-266-7007 FAX 027-266-7017</p>	
<p><u>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</u></p> <p>利用者からの苦情は、次の手順を持って解決を図る。</p> <p>(ア) 利用者への周知  施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。</p> <p>(イ) 苦情の受付  苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。</p> <p>(ウ) 苦情内容の確認  苦情受付担当者は利用者等からの苦情受付に際し、別紙事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。</p> <p>(エ) 苦情受付の報告・確認  苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告をする。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。また、投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し必要な対応を行う。なお、第三者委員は苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨の通知をする。</p> <p>(オ) 苦情解決の和解  苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。ただし、第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いは次により行う。</p> <p>※第三者委員による苦情内容の確認  ※第三者委員による解決案の調整・助言  ※話し合いの結果や改善事項等を書面での記録と確認  ※苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。</p>	
<p><u>3 苦情処理に係る対応方針</u></p> <p>(1)利用者からの苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。</p> <p>(2)苦情を密室化せず、社会性或客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼性或適正性の確保を図る。</p>	
<p><u>4 その他、参考事項（第三者委員）</u></p> <p>※第三者委員氏名 加藤明美（当園評議員） 橋本章哉（当園理事）</p>	