

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

施設または事業所の名称	健生くまのこ園
施設等類型	小規模保育事業

措 置 の 概 要

1 相談、苦情受付窓口の設置

① 苦情解決責任者及び苦情受付担当者を設置

窓口の設置場所 (健生くまのこ園 名古屋市天白区高島一丁目 1804 番地)

連絡先 (電話：052-848-6767、FAX：052-848-8245)

苦情快活責任者 (管理者：竹中舞雪、法人担当：竹中敬一郎)

苦情受付担当者 (管理者：竹中舞雪、保育士：早川由香・中西和子)

担当者不在の場合の対応 (対応者以外でも保育士・保育職員が対応します。)

受付時間 月～土 8：30～16：30

② 第三者委員を設置

苦情相談に関する窓口は第三者委員委託契約機関である名古屋市社会福祉協議会福祉サービス苦情相談センターが担当しますが、担当者が対応できない場合でも、基本的な事項については、園長及び園職員、法人が誰でも対応できるように研修を行い、相談・苦情の内容を担当者に引き継ぐことを徹底する。尚、解決に苦慮するケースでは名古屋市社会福祉協議会福祉サービス苦情相談センター、管理者、法人担当役員（取締役）および法人（弁護士等）が引き継いで対応する。なお、必要に応じて関係機関との連携を図る

2 相談、苦情内容の記録

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に記入し、施設等で定めた処理手順に基づき、迅速に対応する。

① 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、苦情解決責任者・苦情受付担当者・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。

② 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。尚、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。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し出人に確認する。

③ 苦情解決の記録、報告

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、苦情申し出人が第三者委員への報告を明らかに拒否する意思表示をした場合を除く。又、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、苦情申し出人に対して報告を受け付けた旨の通知をする。苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申し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し出人と苦情解決責任者との話し合いは次により実施する。① 第三者委員による苦情内容の確認 ② 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をする。③ 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。

④ 解決結果の公表等

園の掲示板に掲示して公表する。

3 その他参考事項

両者は真摯に協議を重ね解決に対する努力を行うこと。