

苦情事故解決

利用者又はその家族からの苦情を解決するための措置として、以下の措置を講じています。

1 相談・苦情受付窓口の設置

相談・苦情解決責任者 理事長

相談・苦情受付担当者 園長

第三者委員会 氏名

(1) 苦情の受付

- ① 相談や苦情は、書面・電話等で受け付けます。
- ② 相談・苦情受付担当者が、相談・苦情内容及び利用乳幼児の保護者の意向等の確認を行います。
- ③ 相談・苦情受付担当者が、受け付けた相談・苦情及びその対応状況等を相談・苦情解決責任者へ報告します。

④ 相談・苦情を申し立てた保護者等と相談・苦情の解決に向けて話し合います。

⑤ 相談・苦情を申し立てた保護者等に対し、相談・苦情への対応内容について通知します。

(2) 相談・苦情対応の記録等

相談・苦情対応を記録し、当該対応等を職員へ周知することにより、当法人が運営する保育園の保育・教育の質を高め、運営の適正化を確保します。

(3) 対応結果の公表

利用者の選択、設置者の提供する教育・保育の質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、広く利用者等へ対応結果が周知できるよう方策を講じます。

社会福祉法人 天神福社会 理事長