「別紙１」

平成２６年４月１日

利用者各位

社会福祉法人徳光会
梅が丘保育園

苦情申出窓口の設置について

社会福祉法第８２条の規定により、本園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致しました。
ＩＳＯの品質マニュアルによる本園の苦情解決責任者、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致しましたので、お知らせいたします。

記

１・苦情解決責任者　冨津田　慎爾（園長）
２・苦情受付担当者　冨津田　真弓（保育士）
３・第三者委員
（１）[redacted]（自治会長）
（２）[redacted]（元自治会長）

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、ＩＳＯ品質マニュアルに掲げるクレーム処理の実施が不十分な場合は、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付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持って話し合い、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・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

以上