

苦情対応の仕組みについて

社会福祉法第82条の規定により、当園が提供する福祉サービスについて、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。また、当園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のとおり設置し、苦情解決に努めております。

苦情受付担当者	担任	苦情解決責任者	園長
法人の相談窓口	株式会社ネス・コーポレーション	電話番号:03-5468-6600	受付時間 9:00～18:00(土日祝は除く)
第三者委員	苦情解決を円滑・円満に図ることができる者を設置		

※その他、市区町村の保育課などにご相談いただくことも可能です

(1)苦情受付

苦情は、面接、電話、書面などにより随時受け付けております。
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

苦情受付担当者は、受け付けた苦情をすべて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)苦情解決に向けての話し合い

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。

- 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
- ③話し合いの結果や改善事項等の確認

【苦情一覧】

令和3年度

< 相 関 図 >

