☆ご意見やご要望について

保護者の方のご意見やご要望・苦情など、

お気づきのことがありましたら、いつでも気軽にお話ください。

社会福祉法人　若葉会　しろの子保育園　苦情解決体制のご案内

本法人では、利用者の方が満足して福祉サービスをご利用いただけるように、しろの子保育園に苦情解決窓口を設置すると共に、苦情受付担当者、解決責任者を置いて、ご意見、ご要望、苦情等を承っております。また、中立・公正な立場から助言を行う第三者委員も設けておりますので、直接本会に申し出にくい方は、第三者委員にご相談下さい。

日々の保育やお子様について、気になることやご相談などありましたら、
気軽にお声をかけてください。

しろの子保育園		
苦情受付担当者、苦情受付責任者		
苦情受付担当者	全職員	電話番号 ０７７６－６８－０３６０ ＦＡＸ番号 ０７７６－６８－０３６１
	副園長	
苦情解決責任者	園　長	

【第三者委員】	
氏　名	電話番号
上村　武雄	0776-66-6729
前川　哲雄	0776-66-7528

◎ご意見やご要望、苦情等を申し出ることによって、今後のサービスを受けるにあたり不利になるということは一切ありません。

◎苦情の申し出から解決までの流れ

1　苦情は面接、電話、ファックス、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、第三者委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。

2　受付した苦情はすべて、苦情解決責任者と第三者委員に報告します。

3　第三者委員は、苦情の内容を確認して、苦情申し出人に報告を受けた旨を通知します。

4　苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

5　苦情解決責任者は、苦情申し出人あるいは第三者委員に対して、解決内容または改善内容を書面にて報告します。（サービスの質や信頼性を図るために、個人情報に関するものを除き、「年度末のアンケート」に記載し、公表します。

利用者（保護者）
↓
意見・要望の受付
担当者（副園長）
↓
意見要望の
解決責任者（園長）
（話し合いにより意見要望等を解決します）
↓
第三者委員
（必要に応じて話し合いに立ち会います）