苦 情 対 応

認定こども園中央幼稚園では、社会福祉法第82 条の規定により、利用者の皆様からの苦情に適切に対応する体制を整えています。本事業所における本年度の苦情解決責任者･苦情受付担当者及び第三者委員は下記のとおりです。

苦情を申し出られる方は、まず苦情受付担当者までご相談ください。

● 苦情受付担当者： 副園長

● 苦情解決責任者： 園長

● 第三者委員 ： 園部外者２ 名(個人名は園内に掲示)

＜ 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、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け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。苦情解決責任者は内容を確認し、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

（ ４ ） 解決できない苦情の相談

本事業者で解決できない苦情は、静岡県福祉サービス運営適正化委員会（ TEL 0 54 -6 53 -0 840） に申し立てることができます。

解決の記録(２ ０ １ ８ 年度)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	1 件	0 件