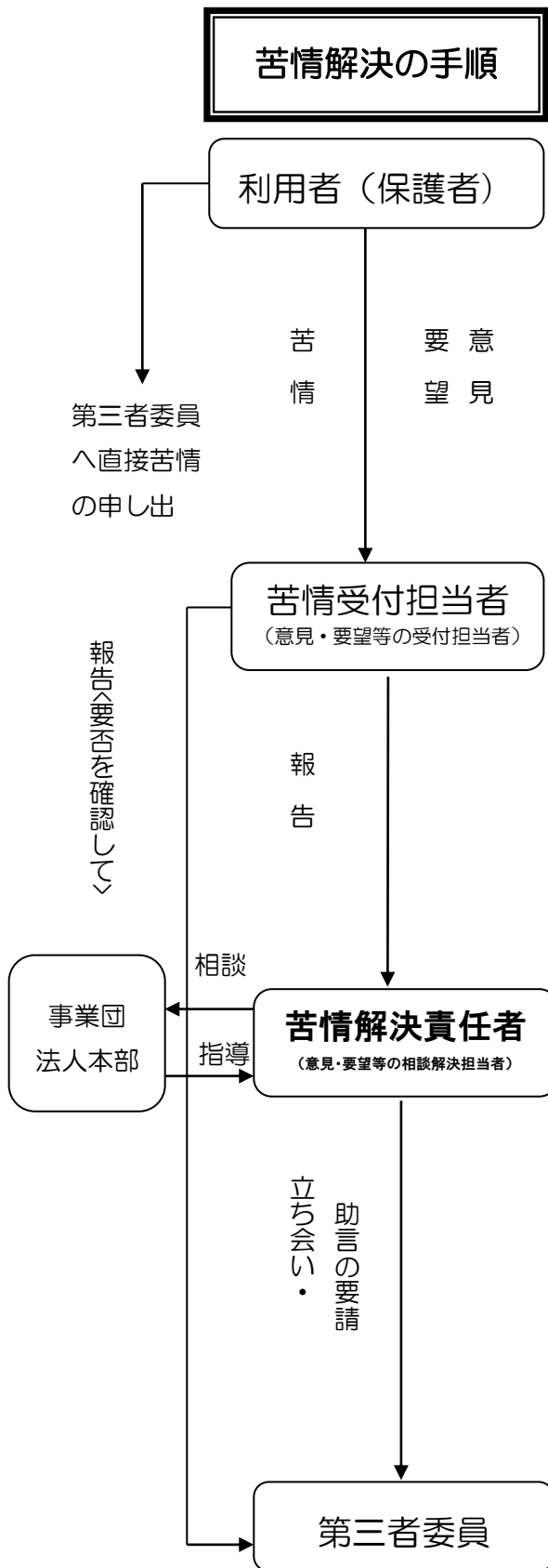


## 苦情解決の手順



- 利用者（保護者）などへの周知
  - ・保育所内への掲示、パンフレットなど
  - 意見・要望等の相談解決担当者の氏名
  - 意見・要望等の受付担当者の氏名
  - 第三者委員の氏名と連絡先
  - 苦情解決の仕組みなどを周知する。
  - 〔別紙①意見・要望申出窓口の設置について〕
  - 〔別紙②保育所へのご意見・ご要望について〕
- 利用者（保護者）などより苦情を随時受付
  - ・苦情の内容
  - ・苦情を申し出た利用者の希望など
  - ・第三者委員への報告の要否
  - ・苦情を申し出た利用者の苦情解決責任者との話し合い
  - 第三者委員の助言・立ち会いの要否 など
- 苦情の記録
  - ・苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録する。
  - 〔書式①「意見・要望等の受付書」〕
- 苦情を申し出た利用者（保護者）との話し合いによる解決
- 必要に応じて第三者及び相談・指導者の助言・立ち会い
  - ・必要に応じて第三者委員及び相談・指導者に立ち会いを要請する。
  - ・一定期間ごとに苦情結果について報告し、必要な助言を受ける。
  - ・苦情を申し出た利用者に改善を約束した事項について一定期間経過後、苦情を申し出た利用者と第三者委員に報告する。
  - 〔書式③「意見・要望等の相談解決結果報告書」〕
- 第三者委員の立ち会いによる話し合い
  - ・第三者委員による苦情内容の確認
  - ・第三者委員による解決案の調整、助言
  - ・話し合いの結果や改善事項などの書面での記録と確認
- 苦情を申し出た利用者へ報告を受けた旨の通知
  - 〔書式②「意見・要望等の受付報告書」〕

- 投書や匿名の苦情
  - 第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- 解決結果の公表
  - 個人情報に関するものを除き公表に努める。
  - （ホームページの施設紹介の各園情報の下部にて公表中）