

〔参考書式①〕

## Y M C A 西中田保育園の苦情解決制度についてのお知らせ

2017年 4月 1日	苦情解決責任者 (園長) 高松 成士
-------------	--------------------

利用者の皆様からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、本施設に苦情解決の仕組みを整えています。

### 苦情処理の進め方

➤ 苦情解決制度は、次の手順で進められます。

利用者 (申出者)

第三者委員

苦情受付担当者

苦情の受付

➤ 提供するサービスに苦情がある場合は、担当者に申し出てください。  
(第三者委員に直接申し出ることできます)

➤ 直接申し出るほか、文書や電話で申し出ることできます。

苦情受付担当者 (主任保育士) 半澤 明美 ☎306-0730

第三者委員 (監事) 伊勢 文夫 ☎222-7533

第三者委員 (監事) 高篠 伸子 ☎222-7533

法人代表電話

解決に向けた取組  
○ 苦情決活責任者  
○ 申出者  
○ (第三者委員)

➤ 原則として、苦情解決責任者が誠意をもって話し合い、解決に努めます。  
(その際、第三者委員の立ち合いや助言を求めることができます。)

➤ 苦情受付から解決・改善までの経緯と結果について記録作成します。  
(記録の内容は申出者自身も確認できます。)

➤ 解決・改善策には、真摯に取り組み、同様の苦情の再発防止に努めます。

運営適正化委員会あっせん等の申出

➤ 解決が困難な場合は、「運営適正化委員会」に申し出ることができます。

連絡先：宮城県社会福祉協議会「福祉サービス利用に関する運営適正化委員会」

TEL:716-9674 FAX:716-9298

解決結果の公表

➤ 解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため、個人情報に関するものを除き、定期的に公表します。