

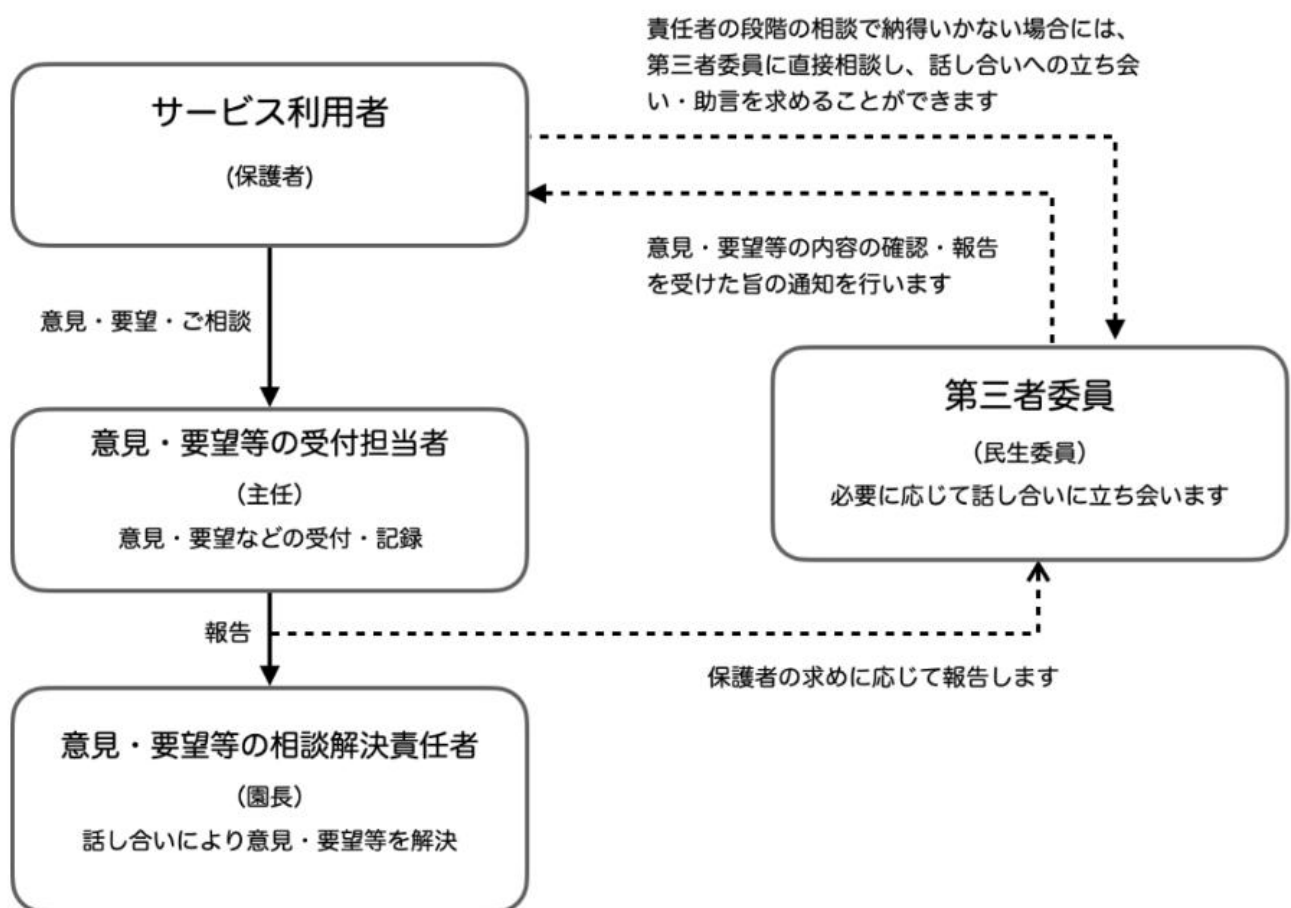
ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人 ちとせ交友会の保育園では、保護者の皆様から社会福祉法の規定に基づき、苦情を受け付けております。

園の担当者との話し合いだけでは不安な場合には、第三者の立場にある「第三者委員」が話し合いに立ち会い、必要な助言をいたします。

また、寄せられました苦情につきましては、適切な対応に心掛けて解決したいと考えております。

ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて



※相談の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

※受付担当者・相談解決責任者・第三者委員の連絡先は、サービス利用者への配布物および施設内掲示物に記載があります。

ご意見・ご要望の相談における際の第三者委員の役割について

第三者委員の役割

ご意見・ご要望の受付担当者や責任者との話し合いだけでは納得いかない場合には、第三者の立場にある「第三者委員」が話し合いに立ち会い、必要な助言をいたします。

第三者委員の職務

- ・ご意見・ご要望の相談解決への立ち会い・助言
- ・ご意見・ご要望の直接受付
- ・相談内容を受けた旨の保護者（当事者）への通知

責任者よりご意見・ご要望の改善状況について報告を受け、また保育所の日常的な状況を把握します。

第三者委員の立ち会いによる話し合いの方法

- ・第三者委員によるご意見・ご要望の内容の確認
- ・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確認

第三者委員の立ち会い・助言が必要の際には、受付担当者にその旨を申し出てください。