

苦情解決マニュアル

社会福祉法人ありんこ会

ありんこ親子保育園

ありんこ親子保育園では、保護者の皆様からの苦情・ご意見にお応えするための体制を整備しております。お寄せいただいた苦情・ご意見に関して迅速に対応・解決することにより、より良い保育サービスの提供に努めます。

保護者の皆様からのご意見・ご要望は、適切に対応するため、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決のシステムを整えています。

苦情解決システム

社会福祉法第 82 条に規定された、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

「利用者の利益を保護し、利用者が快適な福祉・保育を受けられるようにするための仕組み」です。

苦情解決システムの目的

- 苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度を高めることを目的とします。
- 利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が福祉・保育を適切に利用することができるように支援します。

相談・要望・苦情窓口

- 苦情解決担当者： 副主任 高橋 大輔
- 苦情解決責任者： 園長 中嶋 悦子

申し出等について

- 直接保育園の苦情解決担当者に申し出てください。電話・口頭・文章等により、苦情解決担当者が随時受け付けいたします。
- 受け付けた苦情・ご意見等を責任者に報告し、申し出内容を解決するために申し出人との話し合いを早急に行います。

※お電話でのご相談…0475-53-3509

解決の記録

受けた苦情等は、受付担当者から解決責任者である園長へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。

解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について、毎月の園だよりやホームページにおいて公表し、改善に努めます。