苦情解決までの流れ・仕組み



要望・相談・苦情等の申出者

利用者(保護者)

①要望・相談・苦情等の相談

④助言・立会の要望(希望した場合)

③要望・相談・苦情等の内容確認・

報告の通知



要望・相談・苦情等の受付担当者

(意見・要望などの受付・記録)

担当:主幹保育教諭

• 田中里沙

②要望・相談・苦情等の報告

(拒否しなかった場合)



要望・相談・苦情等の解決責任者

(話し合いにより意見・要望を解決します)

責任者:園長

• 山崎雄三



第三者委員会

(必要に応じて話合に立ち会います)

担当者:第三者委員

• 塚本義継〔090-3078-6617〕

•村上洋也〔090-5935-3290〕

<受付・電話対応>

当事業所 全開所日・開所時間内で受付け

第三者委員 電話受付:毎週月曜日~金曜日(祝日・年末年始を除く) 午前9時~午後5時

※相談解決の結果(改善事項)は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申しあげます。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、熊本県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることもできます。

熊本県運営適正化委員会(熊本県社協内)

TEL:096-324-5471 【専用電話】

FAX: 096-324-5456 E-mail: tekiseika@kumashakyo.ip

相談は無料です。秘密はお守りします。お気軽にご相談ください。

<相談日>毎週月曜日~金曜日(祝日・年末年始を除く) <時間>午前9時~午後5時