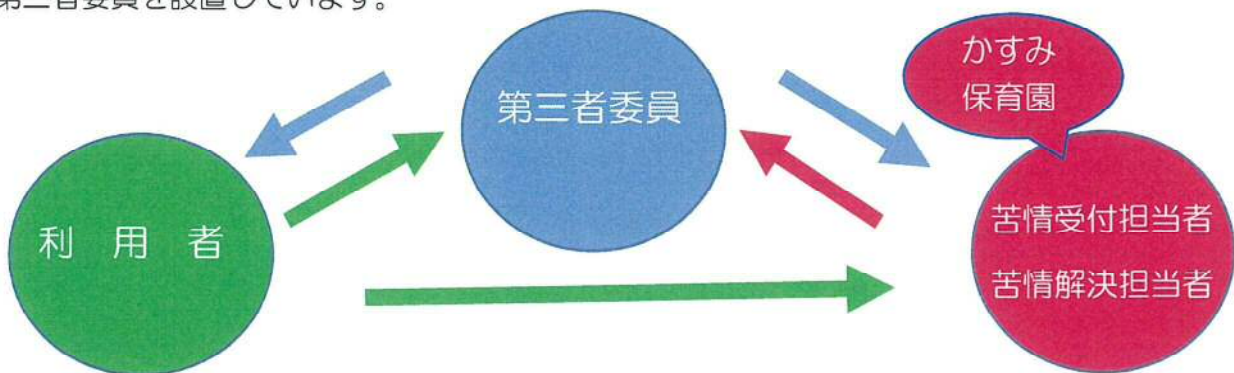


苦情処理の公開



かすみ保育園の「苦情解決の仕組み」は、以下のとおりです。

かすみ保育園が提供する福祉サービスに係わる苦情への対応、苦情の円滑円満な解決を図るため、第三者委員を設置しています。



「苦情申し出窓口」について

社会福祉法第 82 条の規定により、当園では、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。苦情解決の方法等につきまして、個人情報に関するものを除き、ホームページにて内容を記載いたします。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、苦情解決に努めます。

★苦情解決責任者

かすみ保育園 園長 築地 節子

★苦情受付担当者

かすみ保育園 主任保育士 岡田 めぐみ

★第三者委員

植竹 利之 (元自治会長 学識経験者) 青梅市東青梅 6 丁目在住

高野 智子 (元民生児童委員) 青梅市師岡町 2 丁目在住

木村 一良 (青梅みどり福祉会 監事) 青梅市師岡町 3 丁目在住

* 第三者委員会の連絡先につきましては、当園までご確認ください。

苦情解決の方法

苦情受付



苦情は面接、電話、書面等により苦情受付者が随時受け付けます。
尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

苦情受付の報告・確認



苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

苦情解決の為の話し合い



苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決できるよう努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立ち合いを求めることが出来ます。尚、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のように行います。

- ★ 第三者委員の立会い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等の確認

東京都「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決出来ない苦情は、福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることが出来ます。

東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 1-8-11 東京 YMCA 会館 3 階

☎03 (5283) 7020 Fax.03 (5283) 6997

E-mail: kaiketu@tcsw.tvac.or.jp

苦情解決結果

令和元年度 公表報告 苦情はありません

今後も引き続き、保護者の皆様の声に耳を傾け、子ども達が健やかに成長できるよう努力を重ねてまいります。