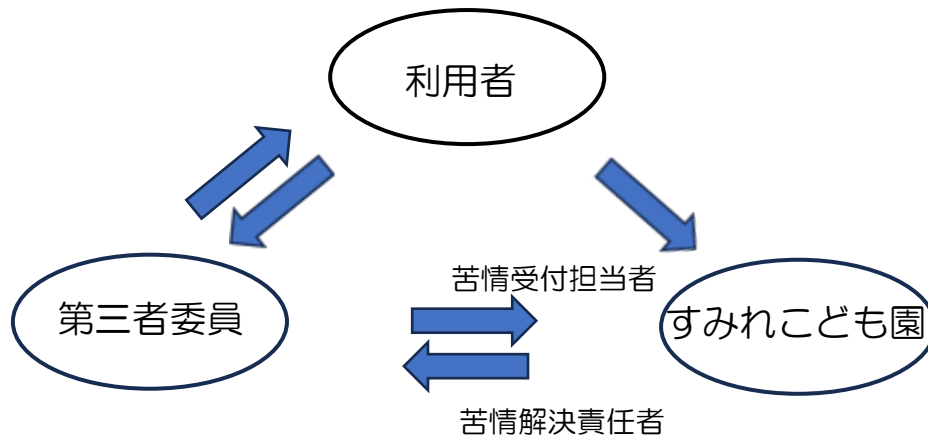


すみれこども園の苦情解決システム



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。

本園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めていますので、お知らせします。

- 1, 苦情解決責任者 (園長) 鷹野一広
- 2, 苦情受付担当者 (主幹) 渡邊幸子
- 3, 第三者委員 (福祉経験者) 福島 東
(社会福祉法人すみれ福祉会法人監事) 長田和三九

4, 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時、受け付けています。

なお、第三者委員に苦情を申し出ることもできます。

ア、 電話での受付 0550-83-4341

イ、 書面での受付 御殿場市竈 1233-1

(2) 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。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア、 第三者委員による苦情内容の確認

イ、 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ、 話し合いの結果や改善事項の確認