

# 保育サービスに関わる苦情（相談）について

令和 2年 4月 1日

利用者（保護者）からの苦情（相談）に適切に対応するため、苦情解決責任者および苦情受付担当者を下記のとおり設置し、苦情解決に努めます。

苦情解決の結果（改善事項）につきましては、個人情報に関するものや申出者が拒否した場合を除き、当保育所のホームページに公表し、保育所の運営改善に努めます。

## 記

◇ 苦情解決責任者	松南千春	えんぜる保育園 園長	TEL0859-33-8550
◇ 苦情受付担当者	前田知子	えんぜる保育園 保育士	TEL0859-33-8550
◇ 第三者委員	野口真澄	元義方地区民生委員・児童委員	TEL0859-33-2621
◇ 第三者委員	寺崎淑子	義方地区主任児童委員	TEL0859-22-4277

## <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ます。第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

### 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（苦情申出者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。第三者委員は申出内容を確認し、苦情申出者に対して、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、苦情申出者と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

また、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。第三者委員の立会いによる話し合いは次のとおりです。

- (1) 第三者委員は苦情内容の確認をします。
- (2) 第三者委員は解決案の調整、助言をします。
- (3) 第三者委員は話し合いの結果や改善事項の内容を確認します。

### ④ 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会への相談

当事者間で解決できない苦情については、鳥取県社会福祉協議会の福祉サービス運営適正化委員会に申し立てる事ができます。

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会 <http://www.tottori-wel.or.jp/menu/kujyo.html>

〒689-0201 鳥取市伏野 1729-5（鳥取県立福祉人材研修センター内）TEL 0857-59-6335

受付：月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）、午前9時～午後5時

## 苦情の申出状況（令和 2年 4月 1日 現在）

- 平成 27 年度における開示すべき苦情の申出はありませんでした。
- 平成 28 年度における開示すべき苦情の申出はありませんでした。
- 平成 29 年度における開示すべき苦情の申出はありませんでした。
- 平成 30 年度における開示すべき苦情の申出はありませんでした。
- 令和 元 年度における開示すべき苦情の申出はありませんでした。