

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、わかたけ第二保育園では利用者からの苦情に適切に対応をする体制を整えております。

わかたけ第二保育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の通りに設置し、苦情解決に努めることとしておりますのでお知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 園長 堀江 正江
2. 苦情受付担当者 事務員 鈴木 邦宗
3. 第三者委員 (1) 春名 三郎〔連絡先3938-2828〕
民生委員・児童委員
(2) 京野 陽子〔連絡先3934-8799〕
少年補導員

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ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることでもできます。

(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。

(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ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち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等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、東京都社会福祉協議会に設置された福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることができます。

●第三者委員の役割

- ・ご意見・ご要望の受付担当者や責任者との話し合いだけでは納得いかない場合には、第三者の立場にある「第三者委員」が話し合いに立ち会い、必要な助言をいたします。

〔第三者委員の職務〕

○ご意見・ご要望の相談解決への立ち会い・助言

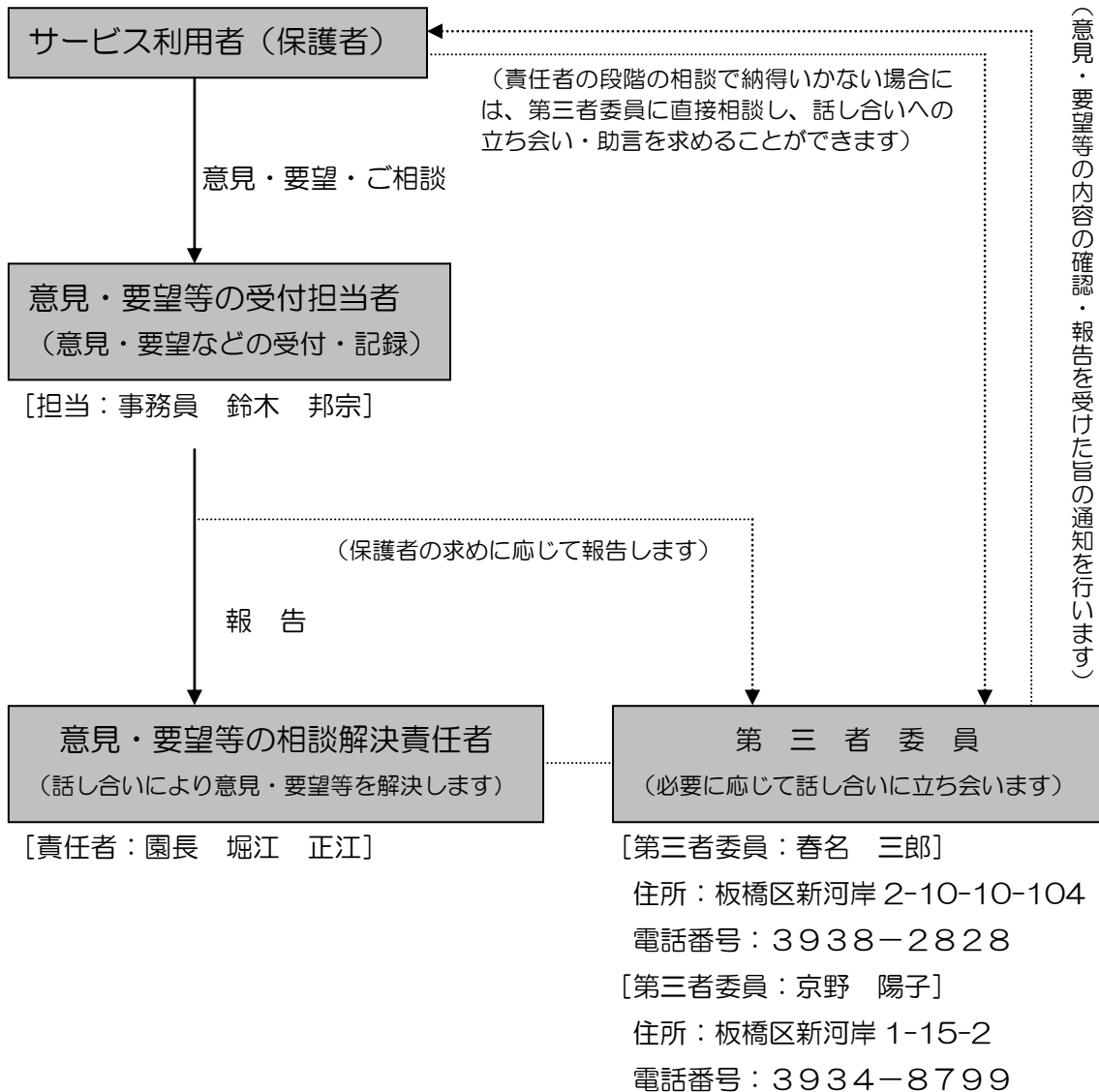
○ご意見・ご要望の直接受付

○相談内容を受けた旨の保護者（当事者）への通知

○責任者よりご意見・ご要望の改善状況について報告を受け、また保育所の日常的な状況を把握します。

ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人 わかたけ会
わかたけ第二保育園



※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、東京都社会福祉協議会に設置された
福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることもできます。
福祉サービス運営適正化委員会事務局苦情解決支援担当 03-3268-1148

【第三者評価制度】

保育園における福祉サービス第三者評価とは、第三者機関の客観的な評価を受けることによって、保育所が自らのサービスや経営の良い点や改善点など、新たな「気づき」を発見することなどを目的に行うものです。この評価結果は一般にも公開されていますので、利用希望者がサービスを選択する際の目安とすることができます。

東京都における福祉サービス第三者評価制度は、東京都福祉サービス評価推進機構が定める評価項目及び手法に基づき同機構が認証した評価機構が評価を行うもので、費用は東京都が補助金によって負担しています。

わかたけ第二保育園では、平成18年度から3年毎に第三者評価を受審するほか、毎年利用者調査を実施しています。評価結果は「とうきょう福祉ナビゲーション」で公開していますが、当園のウェブサイト上では利用者調査にいただいた質問や要望への回答なども公開しています。