利用者又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

施設の名称	めばえ保育園
設置主体	社会福祉法人　育慈会

措置の概要

1　利用者又はその家族からの相談又は苦情等に対応する常設窓口（連絡先）、担当者

・相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。また、担当者不在の場合、園の誰もが対応可能なように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。常設窓口（電話番号）083－928－6278　FAX083－922－7037　担当者:園長（又は主任）　※利用者には、この内容を印刷物で配布し、周知している。

・利用者からの苦情に適切に対処するため、当園及び利用者以外の中立・公正な「第三者委員」を設置し、双方の間に入って助言を行い、話し合いに立ち会うなど、積極的な役割を果たしてもらっている。
「第三者委員」 氏名 天艸浩一(社会福祉法人育慈会 監事)
氏名 大田千丹(元教員)

2　円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

・苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
・相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、対応を決定する。
・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を早期に連絡する。）

本園の苦情解決の方法
① 苦情の受付
② 苦情受付の報告・確認
・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に報告。
・第三者委員は、内容を確認し、苦情申出人に報告を受けた旨を通知する。
③ 苦情解決の為の話し合い
・苦情解決責任者が、苦情申出人と話し合う。（第三者委員の立会いも可）
④ 話し合いの結果や改善等の確認

3　その他参考事項
当園において、処理し得ない内容についても、適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。