

苦情解決体制

(各担当者の選任・利用者への周知)

苦情解決業務にあたる各担当者の選任

- ① 苦情解決責任者（意見・要望等の相談解決責任者）
- ② 苦情受付担当者（意見・要望等の）受付担当者
- ③ 第三者会議委員

利用者（保護者）に苦情解決の仕組みを周知すること。

・保育所内に「苦情解決（意見・要望等の仕組み）について掲示すること。」

苦情解決にあたる各担当者の職務

① 苦情解決責任者の職務

- ・苦情を申し出た利用者（保護者）との話し合い
(必要に応じて第三者会議委員の助言を求める。)

苦情受付担当者より苦情内容の報告を受け、保護者との話し合いによる解決に努める。

- ・苦情解決結果についての報告

一定期間ごとに苦情解決結果について第三者会議委員に報告する。

② 苦情受付担当者の職務

- ・利用者（保護者）苦情の随時受付
- ・苦情内容・解決プロセスの記録

③ 第三者会議委員の職務

- ・利用者（保護者）の直接の苦情受付
- ・助言
苦情を申し出た利用者（保護者）や保育所に対して必要な助言
- ・苦情解決の話し合いの立ち会い
- ・苦情解決責任者から苦情解決結果などの報告を受ける。
- ・改善状況のについての報告