【苦情解決の仕組み】

一般社団法人わんぱく SMILE が運営する保育園の「苦情解決の仕組み」は、以下のとおりです。 一般社団法人わんぱく SMILE が提供する福祉サービスに係る苦情への対応、苦情の円滑円満な解決を図るため、第三者委員を設置しています。

【苦情申出窓口について】

社会福祉法第 82 条の規定により、一般社団法人わんぱく SMILE 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。
当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、苦情解決に努めます。

【苦情解決責任者】　理事長　今田　賢二

【苦情受付担当者】　園長　野口　志保

【第三者委員会】　施設へお問い合わせください

（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隋時受け付けます。

（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）第三者委員の立会い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