

(相談・苦情受付の報告、確認)

- 1 担当者は、受け付けた相談・苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 2 投書など匿名の相談・苦情について福祉サービスに関する相談・苦情受付書(様式1号)に記録し、前号により報告をするとともに、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、担当者から相談・苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書(様式2号)により通知する。

(相談・苦情解決の話し合い)

- 1 第7条第2項のウ及びエが不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。
- 2 責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 3 第三者委員の立ち会いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による相談・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書面での記録と確認

(相談・苦情解決の記録・報告)

- 1 担当者は、相談・苦情受付から解決・改善までの経過と結果について(様式1号2)に記録をする。
- 2 責任者は、一定期間毎に相談・苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- 3 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書(様式3号)により報告する。

(解決結果の公表)

相談・苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、各年のいせん保育園の「事業報告書」にその実績を掲載し、掲示板に掲示し公表する。