

利用者又はその家族からの苦情を処理するために講ずる措置の概

記入例

施設・事業所の名称： **〇〇保育園**

施設・事業所の名称を記入してください。

苦情解決責任者の職名及び氏名を記入してください。

○苦情を受け付けるための窓口の設置

苦情解決責任者	(職名) 園長	(氏名) 〇〇 〇〇
苦情受付担当者	(職名) 主任保育士	(氏名) 〇〇 〇〇

苦情受付担当者の職名及び氏名を記入してください。

※保育所、認定こども園、小規模保育事業の場合

第三者委員	(役職等) 民生委員	(氏名) 〇〇 〇〇
	(役職等) 弁護士	(氏名) 〇〇 〇〇
	(役職等) 大学教授	(氏名) 〇〇 〇〇

リストから選択し、チェックを入れることが可能です。

第三者委員の役職等及び氏名を記入してください。

○苦情・要望等への対応方法

苦情受付窓口等の利用者への周知方法	☒ 施設内に掲示 ☒ 重要事項説明書、しおり、パンフレット等に記載 ☒ 施設・事業所のホームページに掲載 ☐ その他 ()	実施予定のものに全てチェックしてください。その他を選択した場合は、()内に周知方法を記入してください。
苦情解決の取り組み	・苦情受付の他、アンケートの実施や意見箱の設置等により、利用者の希望や要望を確認する機会を設ける。 ・苦情を受け付けた場合は、苦情対象となっている事柄について素早く事実を確認する等、迅速に対応する。 ・苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努め、必要に応じて第三者委員の立ち会いや助言を求める。 ・苦情の内容、対応の経緯や対応結果は「苦情受付書」に記録し、苦情の発生から解決までを職員間で共有し、再発防止に取り組む。 ・苦情に関して市から助言又は指導を受けた場合は、その助言又は指導に従い必要な改善を行う。	

利用者等からの苦情・要望に関して、対応方法、解決に向けた取り組み等を記入してください。