

## 社会福祉法人雲雀ヶ丘福祉会における苦情解決体制について

社会福祉法人雲雀ヶ丘福祉会の苦情解決制度を紹介させていただきます。万が一、苦情等がございましたら、園長を始め、全職員が誠心誠意をもって解決に取り組ませて頂く所存でございます。

苦情解決体制を表記致します。

ご要望・苦情等がお有りの際は

- ① 苦情受付担当者にお申し出下さい。苦情受付担当者 保育士又は事務職員へお申し出下さい。
- ② 受付させて頂きましたご要望・苦情につきましては苦情解決責任者 園長が面談し話し合いの後、解決に努めます。
- ③ 当法人の苦情解決制度の一環として職員以外に第三者委員を制定しております。第三者委員(保育担当)又は(財務・会計担当)とご相談の後、再度園長や担当職員と面談し、解決策の提示や、改善実施を行います。
- ④ 園長から保護者へ口頭又は文書で報告します。
- ⑤ 解決後、申し出た方からの了解が得られた場合、HPに公開致します。
- ⑥ 職員に周知し、再発防止を図る。