

## 苦情を処理するために講ずる措置の概要

種類	企業主導型保育施設
名称	健生ナーサリー

### 措置の概要

1 園児又はその保護者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者

- ①苦情に関する第三者機関窓口（第三者委員委託契約機関） 名古屋市社会福祉協議会  
福祉サービス苦情相談センター
- 電話番号：052-910-7976（くじょうなくなる）  
ファックス番号：052-910-7977
- 連絡先 ※受付時間は月曜日から金曜日（祝日・年末年始を除きます）の午前9時から正午及び、午後1時から午後5時です。ファックスは24時間受け付けています。  
<http://www.nagoya-shakyo.jp/houjin/complain.html>
- ②苦情に関する園窓口： 施設長（園長） 高木暁子
- 苦情解決責任者： 施設長（園長） 高木暁子 又は法人 竹中敬一郎
- ご利用時間： 月～土 8：00～17：00
- 電話番号： 052-878-9231 fax 052-878-6983

苦情相談に関する窓口は第三者委員委託契約機関である名古屋市社会福祉協議会福祉サービス苦情相談センターが担当しますが、担当者が対応できない場合でも、基本的な事項については、園長及び園職員、法人が誰でも対応できるように研修を行い、相談・苦情の内容を担当者に引き継ぐことを徹底する。尚、解決に苦慮するケースでは名古屋市社会福祉協議会福祉サービス苦情相談センター、施設長（園長）、法人担当役員（取締役）および法人（顧問弁護士等）が引き継いで対応する。

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

第三者委員委託契約機関である名古屋市社会福祉協議会福祉サービス苦情相談センター及び園長が常設の窓口を担当し、相談・苦情に対する情報を一元化する。苦情があった場合、担当者が直ちに事実確認を行い必要に応じ、会議を開催し事業所としての対応を決定する。再発防止策を含め、具体的な対応を利用者（家族）に説明し、対応する。記録を整備し、従業員に対して周知徹底を図る。申出人と苦情解決責任者等の間で協議を重ね、なお問題の解決を図る事ができないと判断される場合は、市役所及び区役所の保育担当者、愛知県社会福祉協議会が設置する運営適正化委員会、障がい児については必要に応じて緑区基幹相談支援センター等関係機関を紹介する。

#### ※具体的な対応方針

苦情があった場合は、直ちに担当者が利用者（家族）に連絡を取り、事実を確認する。苦情を受け付けた翌日までに具体的な対応方針を決め、担当者が利用者（家族）に連絡する。苦情の記録を台帳に残し再発防止に役立てる。

3 その他参考事項

両者は真摯に協議を重ね解決に対する努力を行うこと。