

意見・要望・苦情・不満(以下要望等とする)を解決するしくみ

1. 意見要望等の受理と審議

意見要望等の受理と審議については以下の機関で行うが、意見要望の内容次第では、複数の機関が連携して審議・検討する場合がある。

- ① 保育園      ② 法人役員会      ③ 第三者委員会      ④ 関係諸機関
- ⑤ 専門機関      ⑥ 地域の役員      ⑦ その他

2. 話し合い

意見要望等の早期解決・解消に向けて真摯に話し合い、相互の信頼関係を回復する努力を行う。

3. 改善策の提示

意見要望等について改善すべき点があれば改善策を具体的に提示し、速やかに実行に移す。

4. 再発防止

意見要望等についての話し合いの経過並びにその解決策や改善点、改善後の経過等についてすべて記録に残す。再発を未然に防ぐ一助として、事業所の全職員が意見要望等について周知・理解しなければならない。

一助として、事業所の全職員が意見要望等について周知・理解しなければならない。

(略 図)

