

吉田町立児童館 苦情解決体制

苦情解決体制一覧

役割	担当（職位）	要領根拠	主な職務
苦情受付担当者	児童厚生員	第2条第1号 第3条第1号	・ 申出者からの苦情の受付及び苦情受付票の作成 ・ 苦情受付票による苦情解決責任者、第三者委員、相談指導者への報告
苦情解決責任者	児童館長	第2条第2号 第3条第2号	・ 利用者への苦情解決の仕組み等の周知 ・ 申出者からの苦情の受付及び苦情受付票の作成、苦情受付担当者への報告 ・ 第三者委員への立会い及び助言の要請、相談指導者への助言の要請 ・ 申出者との苦情解決のための話し合い及び苦情改善内容確認書の作成 ・ 苦情解決結果報告書の作成並びに申出者、第三者委員、相談指導者への報告
第三者委員	民生委員3人	第2条第3号 第3条第3号 第4条	・ 申出者と苦情解決責任者との話し合いへの立会い及び助言
相談指導者	こども未来課長	第2条第4号 第3条第4号	・ 苦情解決の実効性を高めるための助言

苦情解決の流れ

ステップ	内容	担当	要領根拠
① 苦情の受付	面接・電話・書面等により苦情を受け付け、内容を記録する	苦情受付担当者 （苦情解決責任者も受付可）	第6条
② 報告・共有	苦情受付票を苦情解決責任者・第三者委員・相談指導者へ報告する ※申出者が第三者委員への報告を拒否した場合を除く	苦情受付担当者	第7条
③ 話し合い・解決	申出者との話し合いによる解決を図る。 必要に応じて第三者委員の立会い・助言、相談指導者の助言を求めることができる	苦情解決責任者	第8条第1項
④ 改善内容の確認	話し合いの結果を書面にまとめ、申出者に内容の確認を求める	苦情解決責任者	第8条第2項
⑤ 結果の報告・公表	改善内容の実施結果を申出者・第三者委員・相談指導者へ報告する。 個人情報を除いた内容を公表する	苦情解決責任者	第8条第3項 第9条