# ユニソン・ワールド英語保育園 の苦情解決制に係る体制整備

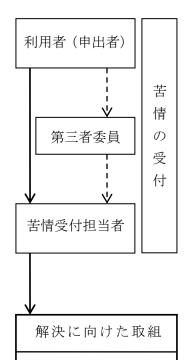
令和4年7月1日

苦情解決責任者(職名 施設長)

氏名 小野 花奈

利用者の皆様からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、本施設に苦情解決の仕組みを整えています。

苦情処理の進め方



- ▷苦情解決制度は、次の手順で進められます。
- ▷提供するサービスに苦情がある場合は、苦情受付担当者に申し出てください。
- ▷直接申し出るほか、文書や電話で申し出ることもできます。

### 苦情受付担当者(施設職員)園長・クラス担当者・事務・経理職員

その他外部苦情受付機関

社会保険労務士 うだがわ事務所 Webより問い合わせ

https://social-insurance-miyagino.com/form/

パスワード【b2ur38】

#### 行政機関

宮城県仙台市子こども若者局 幼稚園・保育部・運営支援課 指導係 所在地 宮城県仙台市青葉区上杉一丁目5番12号上杉分庁舎7階 電話番号 TEL022-214-8179 FAX 022-261-4427

- ○苦情解決責任者
- ○申出者
- (第三者委員)

運営適正化委員会

あっせん等の申出

解決結果の公表

- ▷原則として、苦情解決責任者が誠意をもって話し合い、解決に努めます。
- ▷苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成します。 (記録の内容は申出者自身も確認できます。)
- ▷解決・改善策には,真摯に取り組み,同様の苦情の再発防止に努めます。
- ▶解決が困難な場合は、「運営適正化委員会」に申し出ることができます。

<u>連絡先:宮城県社会福祉協議会</u>

『福祉サービス利用に関する運営適正化委員会』

所在地 宮城県仙台市青葉区上杉 1-2-3

TEL:022-225-8479 (代表番号)

▶解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため、個人情報に関するものを除き、定期的に公表します。

# **Unison World English Nursery School Complaint Resolution System**

July 1 2022 Chief Complaint Resolution Official (Job Title: Facility Director) Kana Ono

In order to respond quickly and appropriately to complaints from users, this facility has a complaint resolution system in place.

Complaint Resolution
Process.

User (Applicant)

Third Party
Committee
Member!

V

Complaints
Reception Official

Efforts Towards a
Solution

CFRO
申出者
Third Party Committee Member

Contact: Miyagi Prefectural
Social Welfare Council
"Committee for the Optimization

Mublication of the resolution results

The complaints resolution system will proceed as follows:

If you have a complaint about the services provided, please contact the Chief Complaint Resolution Official (Kana Ono). In addition to making a request in person, you can also make a request in writing or by phone.

Complaint reception staff (facility staff), principal class staff, administrative staff.

Other external complaint receiving organizations: Social Insurance and Labor Consultant Udagawa Office

https://social-insurance-miyagino.com/form/

password [b2ur38]

Administrative agency: Miyagi Prefecture, Sendai City, Children and Youth Bureau Kindergarten and Childcare Department,

Operational Support Division, Guidance Section Location: 7F Kamisugi Branch Office, 1-5-12 Kamisugi, Aoba-ku, Sendai City, Miyagi Prefecture

Phone number: TEL - 022-214-8179 FAX - 022-261-442

Description As a rule, the Chief Complaint Resolution Official will discuss matters in good faith and endeavor to reach a resolution.

DA record will be created of the process, and results from receipt of the complaint(S) to its resolution/improvement. (The contents of the record can also be viewed by the complainant.)

A sincere effort will be made to resolve/improve the causes of the complaint, and efforts will be made to prevent recurrences of similar complaints.

▶ If a reaching a resolution is difficult, the complaint can be submitted to the "Operational Optimization Committee."

Contact: Miyagi Prefectural Social Welfare Council "Committee for the Optimization of Welfare Service Use Management"

Location: 1-2-3 Kamisugi, Aoba-ku, Sendai City, Miyagi Prefecture

TEL: 022-225-8479 (Main number)

▶ In order to improve the reliability of our services, we will not disclose personal information regarding the results of the resolution. Except for matters related to the above, we will publish the information periodically

### 苦 情 受 付 書

受付日時			年	月	日	(	)	時	分	~	時	分	受付番号:	
受付手段											受付	寸者		
	ふりがな										<u>-</u>			
申	氏名													
出											(1	日本し	の間だ・	\
人	児童名										( )	兄里と	の関係:	)
	住所													
分	□運営内容  □健康・安全  □ランチ													
類		i員の対応 □設備・施設 □イベント												
	□その他		1		)	)	<b>/</b> -							
	苦情の	<b>光</b> 生日	1				年		月	日				
申														
出 人														
の														
意														
見														
•														
要														
望			•••••											
等														
		••••••						••••••						
							••••••							
遠														
の対応														
		••••••						•••••	•••••			••••••		

Complaint Reception Form

Date Re		/	/	/ (		)	hh:	mm	to	hh:	mm	Rec. Number.	
Reception Method												Person Receiving	
A Furigana											J		
р р 1	Name												
c a	Child's Name											(Relation	to Child:
n t	Address												
T	nal □He	ealth a	and S	Safety		$\Box$ L	unch						
y □Employee		e Attitude		Facil	ies an	d Eq	quip	ment		Event	-		
p e □Other (				)									
	nplaint						/	/	/ (	)			
r e T													
q h													
u n													
p o e o f s							••••••			•••••			
l t p				• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	••••••								
$\begin{array}{cccc} c & t & s \\ c & h & , & . \end{array}$		•••••											
a e 1 n o													
t e													
t c													
. ,													
				•••••	••••••			••••••					
		•••••											
R S e c													
s h													
p o		•••••			• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •			••••••					
o o n 1				•••••	••••••								
s '													
e s													
									<b></b>				

	T	
	h	
	e	
	p	
	r	
	0	
	c	
	e	
	S	
	S	
	a	
	n	
	d	
	u	
O	O	
r	u	
	t	
i	c	
m		
p	m	
r	e	
O		
V	1	
e	e	
m	а	
e	_	
n	1	
t	n	
	g	
	t	
	o	
	-	
	r	
	e	
	S	
	o	
	1	
	u	
	t	
	1	
	O	
	n	