

## 苦情解決制度

社会福祉法第 82 条には、「社会福祉事業の経営者は、常にその提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」と規定されています。

陽の木さくら保育園では同規定に鑑み、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決に努めております。

1. 苦情相談解決責任者：園長

苦情解決の仕組みを利用者等に周知し、苦情申出人との話し合いを行います。

2. 苦情相談受付担当者：主任保育士

利用者からの苦情を受け付け、苦情解決責任者及び第三者委員に報告をし、一連の経過を記録します。

3. 第三者委員：社会福祉法人陽の木会監事（1名）、子育て有識者（1名）

苦情解決にあたって社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を促進します。

4. 苦情解決の流れ

- ① 苦情解決責任者は利用者や家族に対して苦情解決の仕組みを周知します。
- ② 苦情受付担当者は利用者等からの苦情を受け付け、その内容を書面に残し、申出人に確認します。第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。
- ③ 苦情受付担当者は申出人が拒否した場合を除き、苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。それぞれが苦情の内容を確認し解決策を検討します。
- ④ 苦情解決責任者は苦情申出人と話し合い、解決案を提示します。
- ⑤ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録します。苦情解決責任者は適宜第三者委員に報告します。
- ⑥ 申出事項の改善を図ります。
- ⑦ 苦情解決の取組実績を広報、ホームページ等で公表します。