

苦情解決実施要綱

社会福祉法第82条（「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、保護者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」）の規定により、保護者からの苦情から意見、相談に適切に対応するため、下記の体制を整備します。

1. 目的

福祉サービスに係る利用者からの苦情への適切な対応により、利用者の満足度の向上や利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての、一定のルールに従った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や本会の信頼と適正性の確保を図ることを目的とする。

2. 苦情解決の体制について

- (1) 苦情解決責任者は園長とします。
- (2) 苦情を申し出やすくするため苦情受付担当者はクラスリーダーとします。
- (3) 苦情受付責任者は主幹保育教諭とします。
- (4) 苦情受付担当者及び主幹保育教諭は、苦情を受付けた時はその内容や利用者の意向を確認し、記録するとともに園長に報告をします。
- (5) 園長は必要に応じ運営・保育サービス解決委員会に付議します。

3. 第三者委員の設置

- (1) 苦情解決に社会性と客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員(以下「委員」という)を置きます。
- (2) 第三者委員は4名とし、社会福祉法人十神やすぎこども園の理事会が任命します。
 - ①園長からの苦情内容の報告聴取と、利用者からの苦情の直接受け
 - ②苦情申出人及びこども園に対する助言
 - ③苦情申出人と園長の話し合いへの立ち会い及び助言
 - ④園長からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取
 - ⑤苦情解決委員会は、苦情解決責任者が必要に応じて招集し実施します

(3) 第三者委員

社会福祉法人十神監事	板持 真澄	電話0854-28-8515
社会福祉法人十神監事	永島 譲	電話0854-22-3478
社会福祉法人評議員	渡部 静枝	電話0854-22-4301
社会福祉法人評議員	仲佐 トシ子	電話0854-22-3965

4. 苦情解決の手順について

(1) 苦情の申出は、様式1に定める「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。

①苦情の内容

②苦情申出人の希望等

③委員への報告の要否

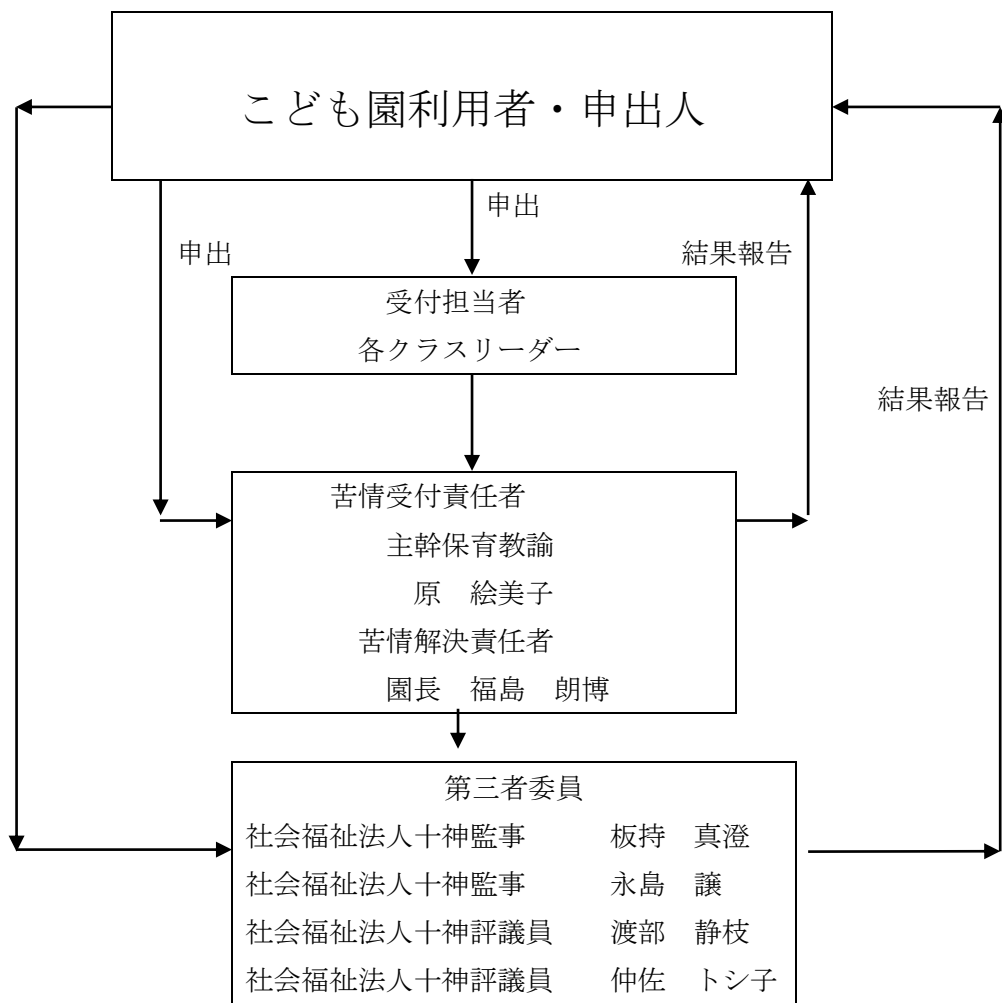
④苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否

(2) 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

(3) 苦情の受付に際しては、必要事項を書面に記録(様式1参照)し、その内容について苦情申出人に確認する。

5. 守秘義務

個人情報に対して関係者は守秘義務を負うものとします。職を辞した後も同様となります。



島根県運営適正化委員会 0852-32-5913

(いきいきプラザ島根 2階)

690-0011 島根県松江市東津田町1741-3

付則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

この要綱は、平成29年8月1日から施行する。

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。