

# 川谷保育園における要望・苦情解決の仕組み

## 1、苦情解決の仕組みと目的

- 苦情への適切な対応により、川谷保育園を利用者の満足感を高め、適切に利用できるよう支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の推進や川谷保育園の信頼や適性の確保を図る。

## 2、苦情解決体制

- 苦情解決責任者 苦情解決の責任主体を明確にするために施設長とする
- 苦情受付担当者 利用者が苦情の申し出を出しやすい環境を整えるため職員の中から任命する
- 第三者委員 苦情解決を円滑、円満に図ることができ、世間から信頼性を有する者を、理事長及び苦情解決責任者が選任をする。

## 3、苦情受付手順

### (1) 苦情受付の流れ

苦情申し出人(利用者)は苦情受付担当者又は、第三者委員に苦情を申し出ることができる。

苦情受付担当者は苦情の内容、申し出人の希望等を確認し苦情解決責任者へ報告する。苦情解決担当者は、申し出人と解決のための話し合い解決に努める。必要に応じて、第三者委員から助言を求めることができる。

第三者委員は、苦情受付担当者又は苦情解決責任者から駆除の内容を受けた場合は、内容を確認し、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知する。

### (2) 苦情解決の記録、報告

苦情受付担当者は、苦情内容、申し出人の希望等、第三者委員への報告、話し合い、この流れを簡潔にまとめる

苦情解決責任者は、一定期ごとに結果について第三者委員に報告をし、必要な助言を受ける。

## 4、利用者への周知

(1) 施設内での告示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告」や「保護者へのおたより」等実績を掲載し、公表する。

# ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人川谷福祉会 川谷保育園

当法人では、施設運営の望ましいあり方を求めるために、保護者の皆さんからのご意見、ご要望、苦情を受けとめ、適切に対応するためのシステムをもっております。

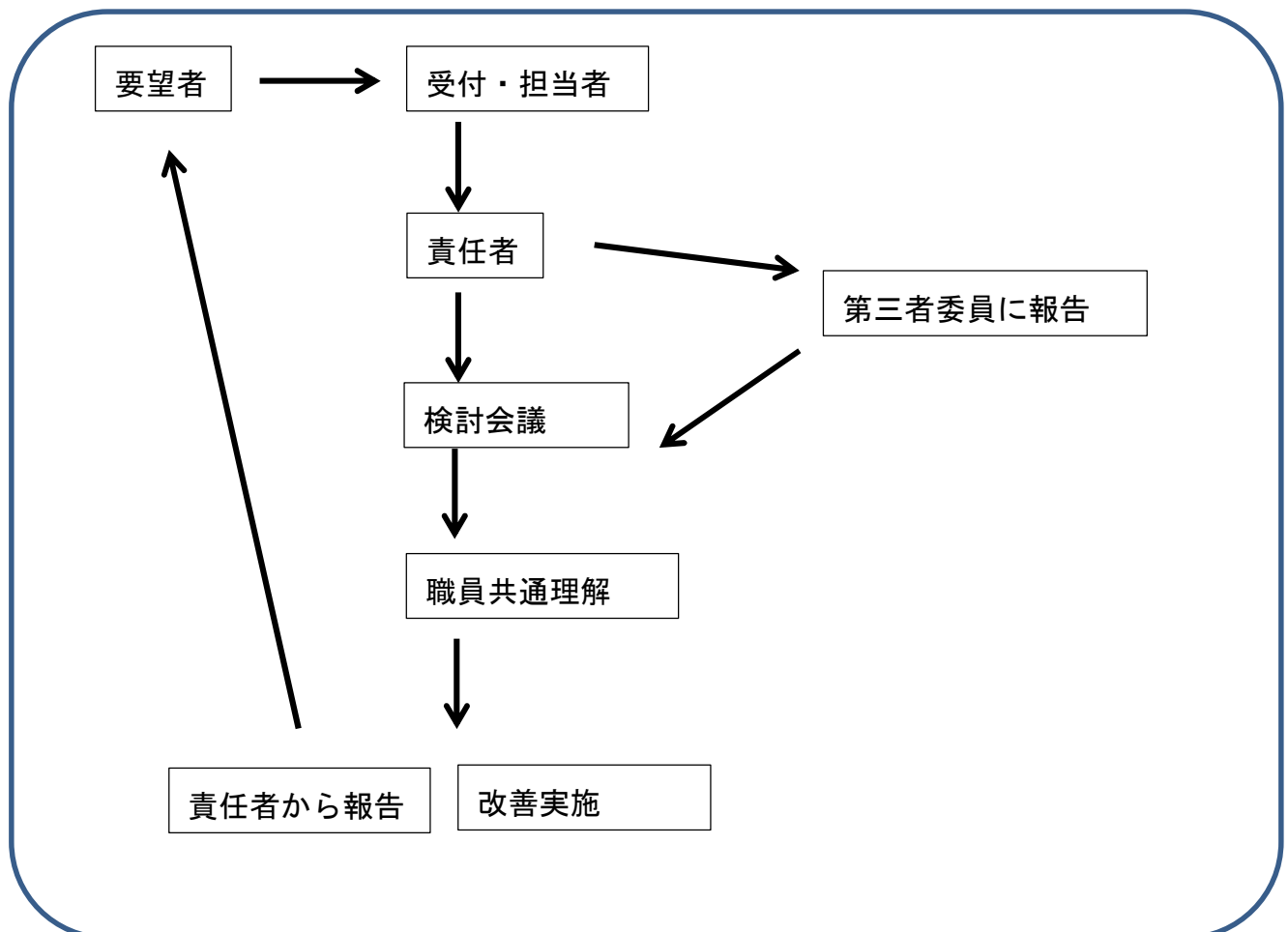
ご意見等のお持ちの方は、ご意見箱、電話、メールなどにより遠慮なくお伝えください。

【受付担当】 主任保育士 松本信子

【苦情解決責任者】 園長 清水与志雄

【第三者委員】 元川谷保育園保護者会長 松田 久

【システム】



※ 事業報告書等に記載し、公表いたします。