

# 福祉サービスに関わる苦情解決の実施について

社会福祉施設は、社会福祉の増進のため、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ものとされています。

道川保育園では、下記の苦情解決の仕組みで取り組みます。

## 1 苦情解決の目的

- ・ 苦情への適切な対応により福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- ・ 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・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

## 2 苦情解決体制

### (1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、園長・金森利一を苦情解決責任者とします。

### (2) 苦情受付担当者

サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、職員の中から主任保育士・佐々木加奈江を任命します。

### (3) 第三者委員

苦情解決に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推進するため、次の2名の第三者委員を置きます。

- |       |                   |         |
|-------|-------------------|---------|
| ・堀井清見 | 由利本荘市岩城内道川字風平35-3 | 73-2158 |
| ・今野英子 | 由利本荘市岩城君ヶ野字藤田36   | 73-2582 |

## 3 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けます。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。

また、匿名性の確保のため、園内に「ご意見箱」を設置します。

## 4 解決結果の公表

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、園内掲示板等実績を掲載し、公表します。