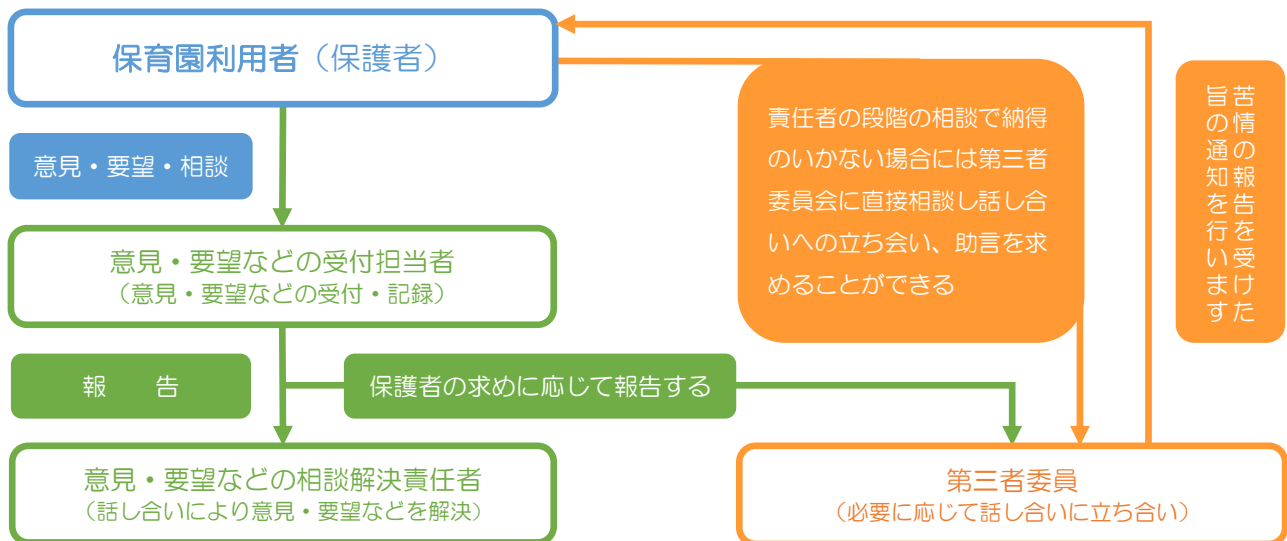


## 「ご意見・ご要望」解決のためのしくみ



### ◎目的

社会福祉法人陸美会が福祉サービスに関する利用者からの苦情に適切に対応し、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できるよう苦情の解決方法について一定のルールを設け、円滑・円満に苦情の解決を図ることを目的とします。

### ◎解決

#### ①解決するための体制について

当園の提供する保育サービスに関する苦情・ご要望等を解決するために、園に苦情解決責任者、苦情受付担当者を設けています。

- 解決責任者：園長 清原恵子
- 受付担当者：主任保育士 小倉千賀

#### ②解決するための第三者委員について

苦情解決の客観性及び中立・公立性を確保し、利用者の立場、特性に配慮した適切な対応を行うため、法人に複数の第三者委員を設置します。粉河保育園では次の方をお願いしています。

- 兒玉 實起様
- 塚田 康晴様
- 山本 基博様

### ◎申し出

1. 要望等は、園に設置しているご意見箱に入れていただくか、当園の受付担当者にお申し出いただきます。
2. 解決責任者である当園園長へ直接、申し出ていただくこともできます。
3. 当園でお願いしている第三者委員へ直接、申し出ていただくこともできます。

### ◎解決の記録と報告

苦情解決の記録、報告は次のとおりとなります。

- (1) 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苦情受付書に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に苦情結果報告書により報告する。

### ◎解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人からの苦情に対し、誠意を持って迅速に話し合いに応じるとともに、苦情受付後の経過、検討状況等について随時苦情申出人に連絡・報告する。

その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。話し合いの結果は、話し合い結果記録書に記録しておく。