

2 社会福祉法人野の花福祉会 のぎく保育園

苦情解決について

2018年4月1日

当のぎく保育園が実施する福祉サービスについての苦情体制として、次の各項に定める者を設置する。

○ 苦情解決責任者 のぎく保育園 園長 川中 清子

のぎく保育園園長は職員の中から苦情受付担当者を選任する。

① 苦情解決受付担当者 のぎく保育園 保育士 岩槻 涼子

② のぎく保育園 保育士福祉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、ご意見箱を配置、毎週月曜日と水曜日に確認する。また、口頭でも受けつけ、話しやすい雰囲気づくりに努める。

③ 福祉サービス利用者からの苦情の受付及び記録。

のぎく保育園は苦情解決に関し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確保するため理事会の意見を聴取し、第三者委員を選任する。

笠岡 珠見 大阪市鶴見区 茨田西地区 老人会 会長

① 第三者委員の任期は3年とする。但し、再任を妨げない。

② 第三者委員は次の職務を行う。

- 苦情受付担当者からの苦情受付報告聴取
- 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知
- 苦情申し出人への助言
- のぎく保育園への助言
- 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い、助言
- 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- 日常的な状況把握と意見聴取