

苦情解決の仕組み

社会福祉法第 82 条の規定により、小規模保育園おおきな木では、利用者からの苦情に適切に対応し、解決に努める体制を整えております。詳細を下記に記しました。

記

目的

(1) 利用者の権利擁護

苦情への適切な対応を行うことにより、保育サービスを向上させ、利用者への満足度を高めるとともに、利用者への権利を擁護します。

(2) 客観性・適正性の確保

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で、保育園の信頼性を高めるとともに、適正な運営の確保を図ります。

(3) サービスの改善

利用者からの意見、要望、苦情等を十分配慮して、サービスの改善に活かし、より質の高いサービスの提供を目指します。

苦情の定義

苦情とは、保育園が提供する保育サービスの利用にあたり、利用者（保護者）からの苦情、不満、意見、要望などの申し出をいいます。

【解決の体制】

苦情受付担当者	園長	山本敏彦	
苦情解決責任者	理事長	氏原由加子	
第三者委員	南瀬名町民生児童委員 2名		苦情を申し出た利用者(保護者)や苦情解決責任者の求めに応じ、双方の話し合いへの立会い、助言を行います。

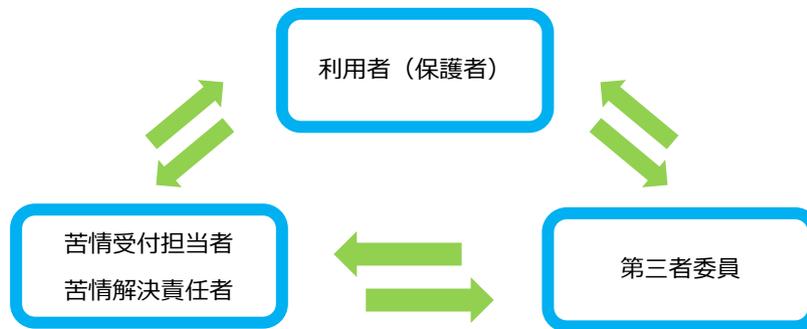
1. 苦情の受付

苦情は随時、文書、口頭、電話などにより、苦情受付担当者が受け付けます。玄関に設置しています「ご意見箱」でも受け付けています。

また、第三者委員の方へ直接申し出ることもできます。

2. 解決に向けて

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。



3. 公 表

苦情解決の状況について、おたよりや掲示板で公表します。（個人情報に関する事項は除きます）

4. そ の 他

本園で解決できない苦情は、「静岡県福祉サービス適正化委員会」に申し立てることができます

静岡県福祉サービス運営適正化委員会

〒420-8670 静岡市葵区駿府町 1-70（県総合社会福祉会館内）

TEL/FAX 054-653-0840

以上