

園での苦情解決に対する取り組みについて

社会福祉法第82条の規定により、星鈴福社会の運営する保育園では利用者からの苦情に適切に対応するため、苦情解決規程を整えています。下記のように苦情解決責任者、苦情受付担当者及び外部委員を設置し、苦情解決に努めることといたします。

相談・苦情受付担当者	各園主任	主任
相談・苦情解決責任者	各園園長	園長
法人代表者	木村 正子	法人代表理事
外部委員	竹田 浩二	弁護士・公認会計士

○苦情受付担当者

「苦情内容・意向の聴取」「苦情内容を書面に残し、申出人に確認」「話し合いにご都合の良い日を伺う」「外部委員への報告をするか否かの確認」「話し合いに法人代表者および外部委員の助言や立ち会いを求めるか否かの確認」「苦情解決責任者、法人代表者および外部委員（苦情申出人が外部委員への報告を拒否した場合を除く）に報告」

○苦情解決責任者〔法人代表者、外部委員（ご希望の場合のみ）〕

「苦情申出人との話し合い、解決策を提示」「苦情受付担当者が解決・改善までの経過と結果を記録」

○最終的には、申出事項の改善、苦情解決の取り組み実績の園内広報・場合によりHPにて公表をします。

<苦情解決の流れ>

苦情受付担当者は利用者からの苦情を受け付け、その内容を書面に残し、申出人に確認します。法人代表者および外部委員が直接苦情を受け付けることもできます。苦情受付担当者は申出人が拒否をした場合を除き、苦情解決責任者、法人代表者および外部委員に報告します。それぞれが苦情の内容を確認し解決策を検討します。法人代表者および外部委員は内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。苦情解決責任者は苦情申出人と話し合い、解決策を提示します。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記録します。苦情解決責任者は適宜、法人代表者および外部委員に報告します。法人代表者および外部委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行ないます。

- ・ 法人代表者および外部委員による苦情内容の確認
- ・ 法人代表者および外部委員による解決案の調整、助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- ・ なお、苦情解決責任者も法人代表者および外部委員の立ち会いを要請することができます。
- ・ 申出事項の改善を図ります。