苦情解決マニュアル

令和４年度版

西高泊保育園では、利用者の皆様から寄せられた苦情について、以下のように適切な対応を行います。

苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、毎月発行の園だよりに公表し、保育サービスの改善に努めます。

☆苦情相談・解決システムについて

社会福祉法第 82 条には「社会福祉事業の経営者は、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。」と規定されています。つまり、私たちは、「利用者の利益を保護し、利用者が快適な福祉・保育を受けられるようにするための仕組み」を設ければならないのです。

１．苦情解決システムの目的

（１）苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度を高めることを目的とします。

（２）利用者個人の権利を擁護すると共に、保育を適切に利用することができるよう支援することを目的とします。

（３）納得のいかないことについては、一定のルールに沿った万法円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

２．解決の体制

保育園に関する苦情等を解決するため、当保育園では、その責任者と受付担当職員を定めております。保育園に関する苦情等は、担当職員へお申し出下さい。

苦情解決委員	受付窓口担当者 主任　北野雅美	苦情解決責任者 園長　山野康江

第三者委員	河杉　富美雄	小川　友加

３．申し出の方法について

（１）直接保育園の受付担当者に申し出てください。

（２）解決責任者へ直接申し出ることもできます。

（３）園内靴箱上に定期的に設置している「意見箱」に、匿名で投書することもできます。
⇒この場合は、職員が中身を取り出し、受付担当者および解決責任者へ意見等を報告する流れとなります。

（4）保護者への一斉メールシステム上の「マチコミ」へ意見を投稿することもできます。

（5）保育所でお願いしている第三者委員へ直接申し出ることもできます。

※ 電話でのご相談も可能です。(電話番号 0836-81-2400)

※ 守秘義務によって秘密は守られますので、安心してご相談下さい。

４．解決の記録と報告

受け付けた苦情等は受付担当者から解決責任者である園 、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。また、申し出の方の希望により第三者委員へ報告します。

報告を受けた第三者委員は解決への助言、改善を行います。

５．解決の通知

受け付けた苦情等は、解決責任者より報告書をもって申し出者へ通知します。

６．解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について、毎月の園だよりにおいて公表し、園の改善に努めます。

以上