

苦情解決制度について

苦情解決制度とは、社会福祉法第 82 条に基づき、福祉サービスについての苦情を適切に解決するためのものです。

当法人の事業所を利用されているみなさま方からのご意見・ご要望あるいは苦情（以下苦情）を真摯に受け止めさせて頂き、その適切な対応と解決を図る体制を整えております。当園における苦情相談解決責任者、苦情相談受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情・相談解決に努めることとします。

苦情相談解決責任者	園長、所長
苦情相談受付担当者	副園長、主幹保育教諭、サービス管理責任者
第 三 者 委 員	元福井県総合福祉相談所所長、元福井県立高等学校校長

《苦情解決の方法》

◆苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

◆苦情受付の報告・確認

苦情相談受付担当者が受け付けた苦情を苦情相談解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

◆苦情解決のための話し合い

苦情相談解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ① 第三者委員の立会いによる苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決案の調整、助言
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の確認

◆都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、福井県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。