

# ドリームキッズランド保育園 苦情解決の仕組み

社会福祉法第82条（「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、保護者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」）の規定により、保護者からの苦情や意見、相談に対応するための仕組みを整備します。

## 目的

福祉サービスに対する利用者及び家族などの苦情や意見、相談に適切に対応し、社会性や客観性に基づいた一定のルールに沿って公正・円満に解決を図ることで、福祉サービスの向上及び事業の信頼性の確保に努めることを目的とします。

## ・ 苦情解決体制

相談・苦情解決担当者 施設長 増永 恵美 TEL 03-6666-8793

相談・苦情受付担当者 主任 石澤 那奈子

### 第三者委員

柴田 幸雄 江東区東陽3-16-13-701 TEL 03-3647-2424

井上 歩 江東区南砂2-14-2 TEL 03-5606-7166

相談・苦情解決担当者は、必要に応じて上記担当者による相談・苦情解決委員会を設置して、問題解決を図ります。

## ・ 苦情解決の方法

### 1. 相談・苦情の受付け

相談および苦情は、面接、電話、書面などにより、解決担当者が随時受け付けます。また、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

### 2. 相談・苦情受付けの報告・確認

受付担当者が受け付けた相談・苦情を、解決責任者と第三者委員に報告します。第三者委員は内容を確認し、申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

### 3. 相談・苦情解決のための話し合い

解決責任者は、申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、申し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。

第三者委員による相談・苦情内容の確認  
第三者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確認

### 4. 相談・苦情解決の記録、報告

解決によるサービス向上等の確認のために、記録と報告をおこないます。

### 5. 守秘義務

福祉サービスに対する利用者及び家族などの苦情や意見、相談に適切に対応し、社会性や客観性に基づいた一定のルールに沿って公正・円満に解決を図ることで、福祉サービスの向上及び事業の信頼性の確保に努めることを目的とします。

