

平野保育園苦情解決体制

社会福祉法人 大楠会 平野保育園

●目的

社会福祉法人大楠会が運営する平野保育園の利用者からの苦情に対して適切な対応を行うことにより、法人事業の利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、法人事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とします。

●苦情解決体制

1. 苦情解決責任者 施設長：齊藤 千加子

- ※職務 (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
(2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
(3) 第8条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
(4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

2. 苦情受付担当者 主任：上野 悦子 TEL092-596-6200 FAX092-596-1935

- ※職務 (1) 利用者等からの苦情受付
(2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
(3) 苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
(4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

3. 第三者委員 手塚 隆行 (本法人監事) TEL092-596-2450 川畑 久美 (民生委員) TEL092-596-5476

※任期：平成23年4月1日～平成25年3月31日まで

ただし、期限の30日前までに任命者及び委員より申し出が無い限り委員の任期は継続するものとする。なお、保護者会会長は変更になった都度変わるものとする。

- ※職務 (1) 定期的な苦情・相談窓口の開設。
(2) 利用者等からの苦情、相談の受け付け及び受け付けた苦情等の本法人又は施設への報告、実情確認並びに改善依頼。
(3) 本法人及び施設の苦情解決責任者から報告を受けた苦情等の実情確認並びに改善状況の確認。
(4) 苦情解決へ向けての苦情申出人または本法人及び施設への助言。
(5) 本法人及び施設と苦情申出人との話し合いの場への立会並びに必要な助言。
(6) 本法人または施設において解決出来ない苦情についての福岡県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会(092-915-3511)への申し立て。
(7) その他、施設におけるサービスの質の向上、利用者の権利擁護を図る上で必要な意見及び助言。

●苦情の受付

苦情は文書、口頭、電話で受け付けます。

平野保育園通用口に設置しています意見箱でも受け付けます。

●苦情解決の公表

法人事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、ホームページで年2回(半年に1回)公表します。