

苦情解決制度について

目的

社会福祉法人陽気福祉会が運営する施設が、福祉サービスに対する利用者からの苦情（意見、要望）の申し出に対し、苦情解決責任者、苦情解決受付担当者及び第三者委員を設置し、適正な対応、迅速かつ円滑な解決を図り、福祉サービスの向上、確保することを目的とします。

苦情処理解決の体制

苦情受付担当者
主任保育士
または副主任保育士

- ・利用者からの苦情の受付
- ・苦情内容、申出者の意向、希望等の確認と記録
- ・受け付けた苦情内容、改善状況を苦情解決責任者への報告

第三者委員

松井 史郎 法人監事
水崎 隆司 法人監事

- ・利用者からの苦情の直接受付及び苦情解決責任者への連絡
- ・苦情申出者と苦情解決責任者の話合いの立会いと助言
- ・苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況の聴取及び報告
- ・苦情に係る日常的な状況把握と意見聴取

苦情解決責任者
園長

- ・利用者に対して苦情解決のしくみを周知
- ・苦情申出者と話合い解決するように対応
- ・苦情の事案について、第三者委員より助言を受ける

苦情受付担当者

主任保育士または副主任保育士

苦情解決の結果公表

申出のあった苦情については、その解決結果をホームページ等に公表します。
ただし、個人情報に関するものがあるときは公表いたしません。

- ・平成27年度 苦情解決：特にありません。
- ・平成28年度 苦情解決：特にありません。
- ・平成29年度 苦情解決：特にありません。