



社会福祉法人愛理会 ナースリー保育園における

## 利用者からの苦情解決の取り組みに関する実施について

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉法人愛理会では、苦情解決制度を整えています。ここでいう苦情とは、不平・不満でなく「利用者の声」という性格のものです。利用者の声を大切に、利用者と事業者との直接のコミュニケーションを充分にとり、信頼関係を確立していくための制度です。

### 1 苦情解決責任者

社会福祉法人愛理会 理事長 役 美和  
ナースリー保育園 園長 役 美和

### 2 苦情受付担当者

木村 妃登美

### 3 第三者委員

小口 啓子 厚生館保育園園長  
中村 信雄 本所たから保育園園長

### 4 苦情解決の方法

#### (1) 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。

#### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情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、報告を受けた旨通知します。

#### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、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立会いを求めることがあります。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。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認