

苦情解決のしくみ

社会福祉法人 高山社会福祉会

当法人の提供する福祉サービスに関する苦情等に適切に対応するため、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員(苦情解決委員)を以下のように設置し解決に努めています。

苦情解決責任者及び苦情受付担当者

大八保育園

苦情解決責任者	園長	下田 幸子
苦情受付担当者	副園長	増田 紀子

江名子保育園

苦情解決責任者	園長	川原 由美子
苦情受付担当者	副園長	糸藤 さゆり

三枝保育園

苦情解決責任者	園長	石原 啓子
苦情受付担当者	副園長	杉原 美樹

本母保育園

苦情解決責任者	園長	直井 弘美
苦情受付担当者	副園長	岩佐 美彦

新宮保育園

苦情解決責任者	園長	坂本 邦恵
苦情受付担当者	副園長	塚腰 直彌

苦情解決委員

法人理事	溝端 勘二
第三者委員	川尻 ひろみ
	伊藤 文子
	中屋 助十郎
	中島 貴子
	北村 純子

苦情の解決方法

(1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話並びに書面などにより各保育園の苦情受付担当者が、随時受け付けます。
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

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。
その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

令和5年度社会福祉法人高山社会福祉会苦情解決委員会

以下の日程・内容で開催しました。

開催日時 令和5年7月27日 午後1時30分

開催場所 本母保育園 2階会議室

出席者 13名

苦情解決委員 6名

法人役職員 7名（理事長、事務局長、各保育園長5名）

内 容 1．令和4年7月から令和5年6月までに各保育園に提出された苦情の処理状況報告
報告した苦情の件数

	内 容	件 数
1	職員の対応について	4
2	施設・備品について	0
3	その他	0

2．意見交換