

社会福祉法人地球の園 こひつじこども園

苦情解決

●苦情解決の仕組み（苦情解決体制）

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするために、理事の中から苦情解決責任者を配置しています。

(2) 苦情受付担当者

サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるために、職員の中から苦情受付担当者を配置しています。

① 利用者からの苦情の受付

② 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

③ 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者および第三者委員会への報告

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員会を設置しています。

●利用者への周知

苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員会の氏名、連絡先、苦情解決の仕組みについて施設内への掲示によって周知しています。

●苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けています。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。

【 公開情報 】

2011年度 苦情受付担当者が受け付けた苦情はありませんでした。

2012年度 苦情受付担当者が受け付けた苦情はありませんでした。

2013年度 苦情受付担当者が受け付けた苦情はありませんでした。

2014年度 苦情受付担当者が受け付けた苦情はありませんでした。

2015年度 苦情受付担当者が受け付けた苦情はありませんでした。

2016年度 年度末から新年度にかけて、休園日が2日あるのが負担となるので、改善の要望がありました。今年度より準備のための休園日を1日としました。

2017年度 保育犬によるアレルギーについての相談がありました。犬がすごすのは事務室のみに制限し対応しました。

2018年度 苦情受付担当者が受け付けた苦情はありませんでした。

2019年度 苦情受付担当者が受け付けた苦情はありませんでした。

2020年度 0歳児の時より発達について相談していたのに、真摯な対応がとられていないとの訴えがありました。堺市とも相談し専門家を交えて対応しました。