

## 社会福祉法人さがみ愛育会「苦情解決」制度の基本要綱

### 1 趣旨

社会福祉法人さがみ愛育会では保育や介護サービス、障害者支援といった様々な福祉サービスを提供している。苦情への適切な対応により、提供する福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、多種多様な利用者個人の権利を擁護することを目指す。また利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援するとともに、苦情を一定のルールに沿った方法で対応することによって、円滑・円満に解決の促進や信頼関係・適正性を確保することを目的とする。

### 2 目的

- (1) 苦情への適切な対応によって、利用者の満足感を高めること。
- (2) 納得のいかないこと等、一定のルールによる方法を通じて理解し、疑問を解決すること。
- (3) 福祉施設内の虐待等を抑止し、利用者の基本的人権を擁護すること。
- (4) 利用者が、適切な保育サービス、介護サービスを選択できるようにすること。
- (5) 施設全体や処遇職員一人一人に一定の緊張感を与え、意識を高めること。
- (6) 苦情等を意識せず、客観性を確保し、社会的な公正性を確保すること。
- (7) 利用者や地域社会から信頼される福祉施設を目指すようにすること。

### 3 苦情解決の体制

#### (1) 苦情解決責任者

|                  |       |        |
|------------------|-------|--------|
| 愛の園ふちのべこども園      | 園長    | 松岡 裕   |
| ふちのべ美邦こども園       | 園長    | 霜降 靖代  |
| 夜間保育所ドリーム        | 園長    | 藤原 俊貴  |
| 中目黒駅前保育園         | 園長    | 山本 清吾  |
| ゆずりは保育園          | 園長    | 山下 美緒  |
| ゆずりは春江の森保育園      | 園長    | 河邊 陽子  |
| こうのとり橋本保育園       | 園長    | 川崎 以付史 |
| しいのき保育園          | 園長    | 栗山 基文  |
| 大野北第2地域包括支援センター  | センター長 | 加瀬 剛広  |
| 学童保育センターひまわり     | 所長    | 池田 由佳理 |
| そらのした学童保育クラブ     | 所長    | 天野 隆史  |
| 認定こども園すこやか       | 園長    | 小林 祐子  |
| 同                | 副園長   | 林 泰徳   |
| 認定こども園きらきら       | 園長    | 長崎 哲也  |
| 障害者福祉サービス事業所のびやか | 所長    | 野口 隆   |
| 同 キッチンハウス        | 所長    | 佐藤 祥子  |
| 共同生活援助おおらか       | 所長    | 平本 祐平  |
| 学童クラブすこやかララミー    | 所長    | 佐藤 巧   |
| 学童クラブすこやかフレンズ    | 所長    | 佐藤 巧   |
| とらいあんどる          | 所長    | 山中 恭子  |
| すこやか・のびやか相談室     | 所長    | 神沼 由紀夫 |