

## 「 苦 情 申 し 出 の 窓 口 」 の 設 置 に つ い て

当保育園では、社会福祉法第82条の規定に基づき、利用者からの福祉サービスに関する苦情に適切に対応するため、苦情の申し出を随時受け付ける窓口を設置しました。

また、苦情の解決を適切に行うため、「苦情解決責任者」、「苦情受付担当者」を任命するとともに、苦情の解決が社会的に妥当なものであるよう、第三者委員を設置しました。

当保育園は、下記の「苦情申し立てに関する説明書」のとおり、苦情の解決に努めますので、この旨お知らせいたします。

### 「 苦 情 申 し 立 て に 関 す る 説 明 書 」

- |           |           |    |       |                   |
|-----------|-----------|----|-------|-------------------|
| 1 苦情解決責任者 | 渡部 久留美    | 職名 | 園 長   | [連絡先 TEL 62-1046] |
| 2 苦情受付担当者 | 山川 康世     | 職名 | 主任保育士 | [連絡先 TEL 62-1046] |
|           | 星 いつ子     | 職名 | 主任補佐  | [連絡先 TEL 62-1046] |
| 3 第三者委員   | (1) 野中 君子 |    |       | [連絡先 TEL 62-1370] |
|           | (2) 湯田 恵子 |    |       | [連絡先 TEL 62-3860] |

#### 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。また、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

##### (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は、苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否される場合は、その報告は行いません。

また、第三者委員は苦情の内容を確認し苦情申出人に対して、報告を受けた旨の通知を行います。

##### (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助言や立ち会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち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の確認

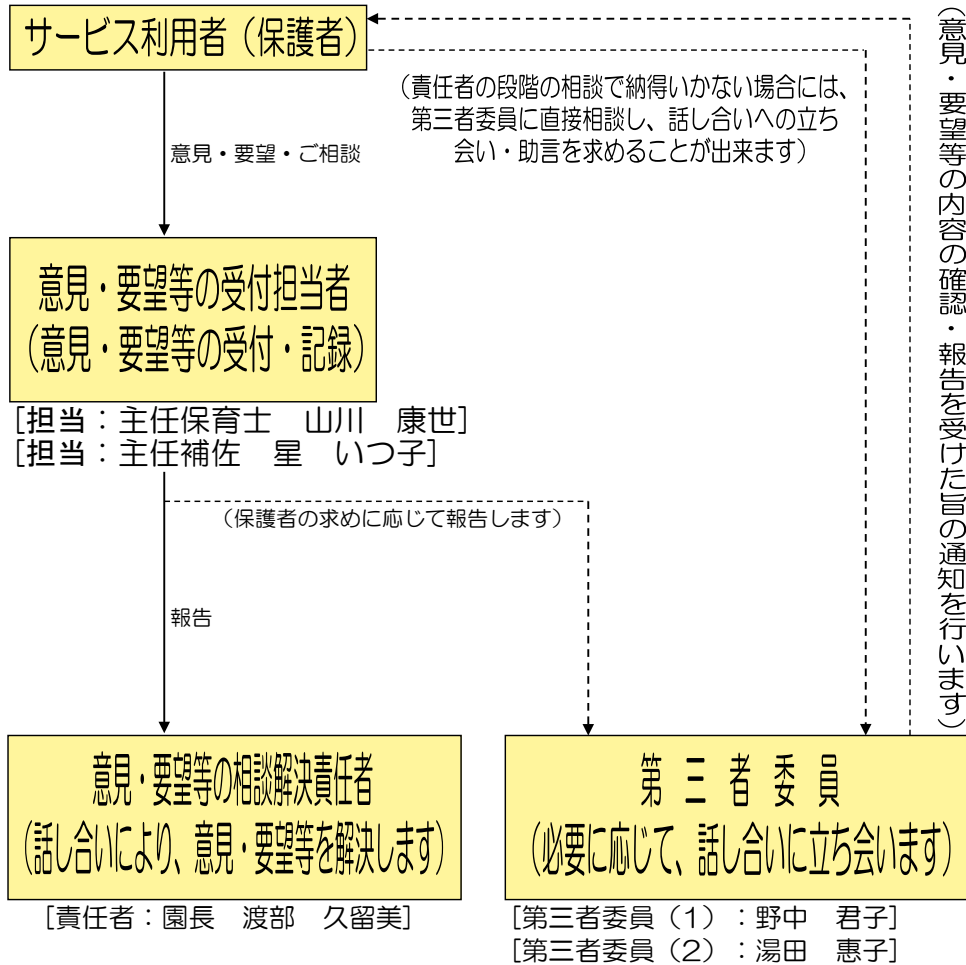
##### (4) 当保育園において解決が困難な苦情

当保育園で解決できない苦情は、福島県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることが出来ます。

連絡先 福島県運営適正化委員会  
〒960-8140 福島県福島市渡利字七社宮111  
TEL 024-523-1251

# ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人常真会 田島保育園  
園長 渡部 久留美



※相談解決の結果（改善事項）は、口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

※以上の仕組みで解決出来ないご意見・ご要望は、福島県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることも出来ます。

(運営適正化委員会の連絡先：)

連絡先 福島県運営適正化委員会  
〒 960-8140  
福島県福島市渡利字七社宮111  
電話番号 024-523-1251