

令和2年4月1日

利用者各位

社会福祉法人わかぐさ保育園

## 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事務局では利用者からの苦情に対する体制を整えることといたしました。

本事務局における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることにしましたので、お知らせいたします。

### 記

- |           |       |        |
|-----------|-------|--------|
| 1、苦情解決責任者 | 園長    | 笠 裕見子  |
| 2、苦情受付担当者 | 副園長   | 本間 真寿美 |
| 3、第三者委員   | 十中 大雅 | 梶原 久之  |

#### 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も出来ます。

##### (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（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、報告を受けた旨を通知します。

##### (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、第三者委員の助言や立会いを求めることが出来ます。

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

##### (4) 解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会（092-915-3511）に設置された運営適正委員会に申し立てることが出来ます。

社会福祉法人わかぐさ保育園  
理事長 笠 裕見子