

平成30年3月

利用者各位

社会福祉法人 平和福社会
平和保育園

「苦情等申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、平和保育園では利用者からの苦情および相談（以下「苦情等」）に適切に対応する体制を整えております。

平和保育園における苦情等解決責任者、苦情等受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情等解決に努めておりますので、お知らせいたします。

記

1. 苦情等解決責任者 園長 新穂 道浩〔連絡先 0994-42-4487〕
2. 苦情等受付担当者 主任保育士 小園 多美子〔連絡先 0994-42-4487〕
3. 第三者委員 (1) 有留 道雄〔連絡先 0994-44-2390〕
(2) 中馬 千春〔連絡先 0994-40-1461〕
4. 苦情等解決の方法
 - (1) 苦情等の受付
苦情等は面接、電話、書面などにより苦情等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等を申し出ることできます。
 - (2) 苦情等受付の報告・確認
苦情等受付担当者が受け付けた苦情等を苦情等解決責任者と第三者委員（苦情等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、苦情等申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。
 - (3) 苦情等解決のための話し合い
苦情等解決責任者は、苦情等申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情等申出人は、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等内容の確認
 - 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) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介
本事業者で解決できない苦情等は、鹿児島県社会福祉協議会（連絡先を記載）に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。