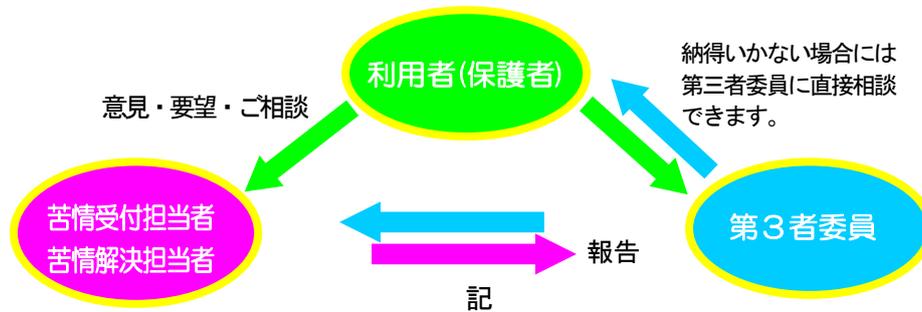


## 苦情申し出窓口の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本保育園では利用者からのご意見・ご要望に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本保育園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といたしましたので、お知らせいたします。



- |                    |    |  |
|--------------------|----|--|
| 1. ご意見・ご要望の相談解決責任者 | 各  | 保育園長   |
| 2. ご意見・ご要望の受付担当者   | 各  | 保育園主任保育士   |
| 3. 第三者委員           | 監事 | 上杉 英彦 TEL 0138-54-8337<br>相馬 信男 TEL 0138-42-5084 |

### 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を苦情解決責任者と第三者委員（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できます。  
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. 第三者委員の立会い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) 北海道福祉サービス運営適正化委員会の紹介

当法人で解決できない苦情は北海道社会福祉協議会に設置された「運営適正委員会」に申し立てることが出来ます。