

保護者の皆様

平成28年4月2日

社会福祉法人 福美会

つなぎ保育園

「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、本保育園では保護者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

本保育園における苦情解決責任者、苦情受付担当者およ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しています。

記

- | | | |
|------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 社会福祉法人 福美会 | 難波美枝子 (園長) |
| 2. 苦情受付担当者 | つなぎ保育園 | 村尾 泉 (主任)
福永千恵美 (主任) |
| 3. 第三者委員 | 社会福祉法人 さつき会
蔵王学区民生委員 | 縄 稚 博 眞
小 林 光 夫 (監事) |

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に確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本保育園で解決できない苦情は、広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できます。

【広島県社会福祉協議会連絡先】

（住 所）広島県広島市南区比治山本町12-2

（電 話 番 号）082-254-3419

（ファックス）082-250-5155