

## 「苦情申出窓口」について

社会福祉法第82条の規定により、昭和保育園（以下、「本事業所」といいます。）では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

本事業所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ておりますので、お知らせいたします。

### 記

1. 苦情解決責任者 (園長) 佐々木紘義
2. 苦情受付担当者 (主任保育士) 笹原 明美
3. 第三者委員 (1) 佐々木正見 0979(72)230/  
(2) 長岡 義淳 0978(38)0442

#### 4. 苦情解決の方法

##### 【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付します。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

##### 【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。

##### 【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 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

##### 【その他の苦情解決窓口の利用】

福岡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。

■連絡先：福岡県春日市3丁目1番地7 クローバープラザ4階

TEL/092-915-3511 FAX/092-915-3512