

各位

社会福祉法人国分福祉会
子 鳩 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、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。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 塚本 高士
- 2, 苦情受付担当者 主任保育士 郷田 美和子
- 3, 第三者委員 原口 和人 連絡先〔0942-34-3939〕
四ヶ所 敬輔 〔0942-21-8817〕
- 4, 運営適正化委員会 〔092-915-3511〕

5, 苦情解決の方法

1. 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. 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。

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。

- ・第三者委員による苦情内容の確認
- ・第三者委員による解決案の調整、助言
- ・話し合いの結果や改善事項等の確認

令和8年4月1日