

2020年 4月 1日

保護者 各位

社会福祉法人 龍華会  
さくら 保育園

### 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法82条の規定により、本事業所（保育所）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(保育所)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していますので、お知らせいたします。

#### 記

1. 苦情解決責任者 大平 慶子 (園長)
2. 苦情受付担当者 井手 美穂 (保育士)
3. 第三者委員 (1) 石山 惇子  
(2) 増田 淑子
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希望した場合)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

(介護保険事業者は国保連、市町村も紹介)

本事業所で解決できない苦情は、佐賀県社会福祉協議会(0952-23-2145)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。