2022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。