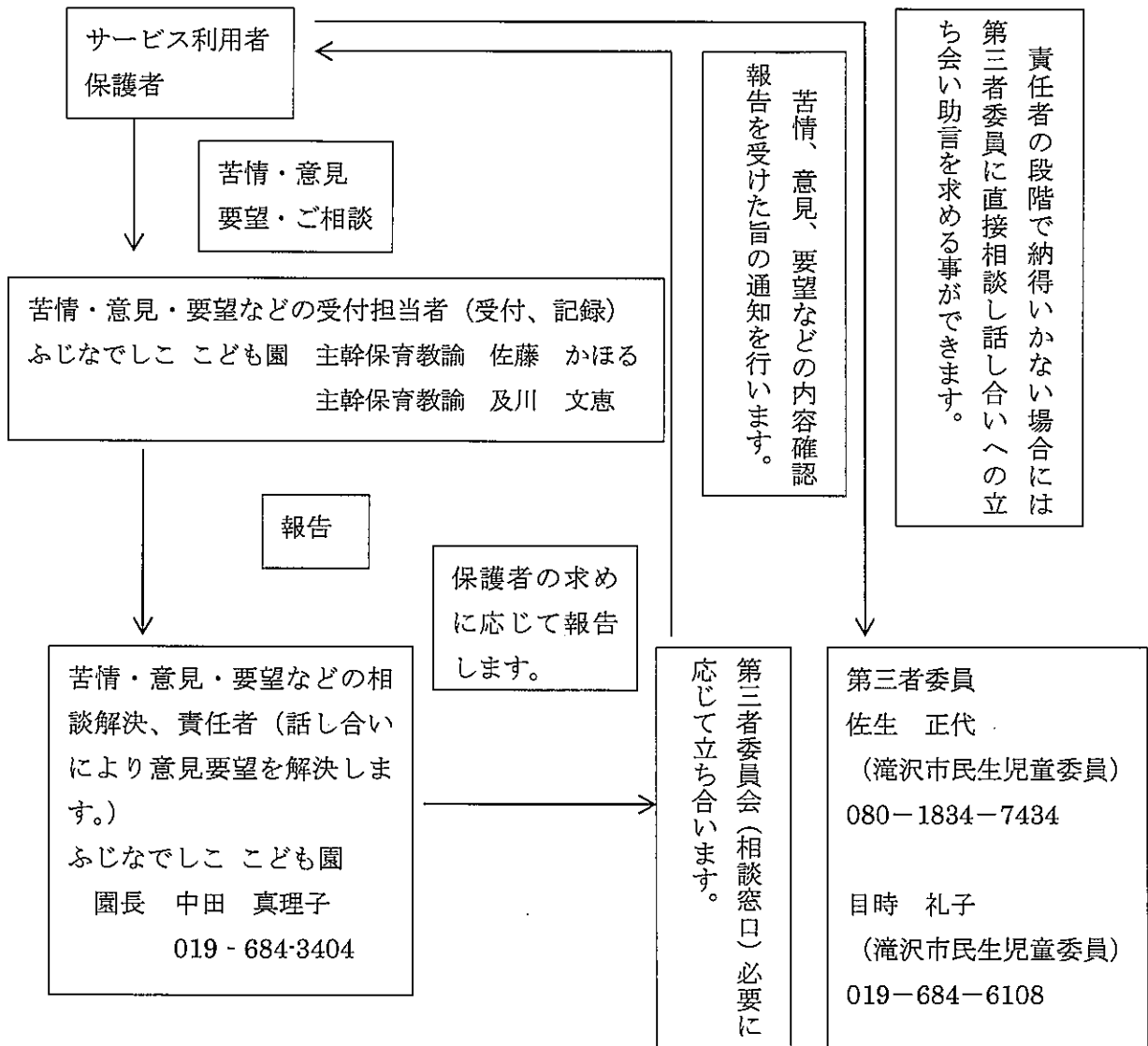


# 苦情処理の解決の流れ

～令和2年度～

ふじなでしこ こども園



※苦情処理、ご意見ご要望の報告はこども園ほふく室前のホワイトボードに掲示します。

「苦情申出窓口」の設置について
-----------------

いつもふじなでしここども園に御理解ご協力ありがとうございます。さて、社会福祉法第82条の規定により、本園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

この度、本園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ましたので、お知らせ致します。

## 記

1. 苦情解決責任者 中田 真理子(園長) [ 連絡先 ふじなでしここども園 684-3404 ]
2. 苦情受付担当者 佐藤 かほる(主幹保育教諭) [ 連絡先 ふじなでしここども園 684-3404 ]  
及川 文恵(主幹保育教諭) [ 連絡先 ふじなでしここども園 684-3404 ]
3. 第三者委員 委員長 佐生 正代 [ 連絡先 滝沢市民生児童委員 080-1834-7434 ]  
副委員長 目時 礼子 [ 連絡先 滝沢市民生児童委員 019-684-6108 ]

## 4. 苦情解決の方法

## (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等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付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)に報告致します。

## (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ち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、次により行ないます。

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

本事業者で解決できない苦情は、岩手県社会福祉協議会内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 岩手県社会福祉サービス運営適正化委員会

郵便番号 020-0831

住所 岩手県盛岡市三本柳8-1-3 ふれあいランド岩手内

電話番号 019-637-8871 / 9718 FAX番号 019-637-9612