

令和 2年 4月 1日

利用者各位

社会福祉法人 宗恵福社会 津屋崎保育園

### 「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、本保育園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることと致しました。

津屋崎保育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致しましたので、お知らせいたします。

#### 記

1. 苦情解決責任者 園長 吉田 隆夫
2. 苦情受付担当者 主任保育士 萱田 亜有美
3. 第三者委員 (1)大神順治 [連絡先 福津市津屋崎1684-3]

(2)田島 光江 [連絡先 福津市宮司ヶ丘8番29号]

#### 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でもあります。

##### (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拒否した場合を除く）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)

本事業者で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会（連絡先を記載）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。

〒816-0804 福岡県春日市原町3丁目1番地7

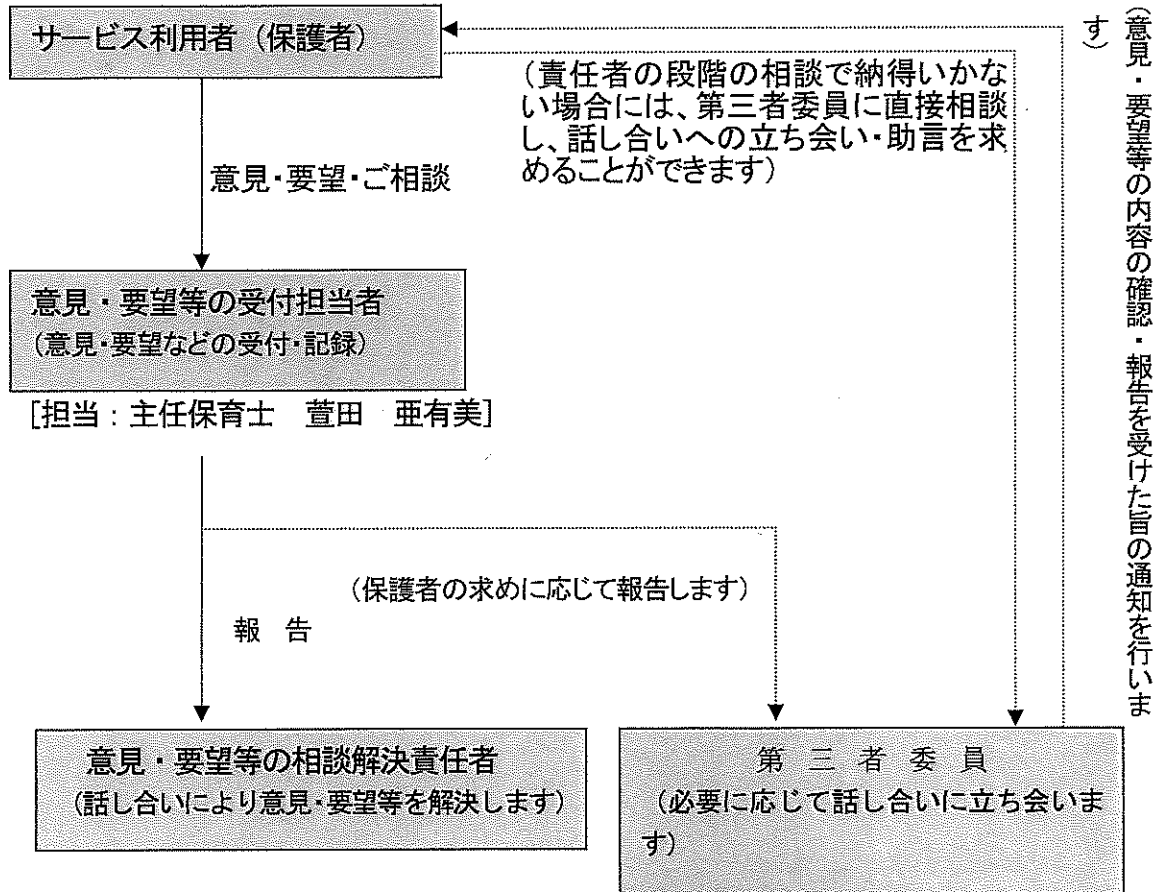
クローバープラサ内 福岡県社会福祉協議会 運営適正化委員会

電話 092-584-3377 FAX 092-584-3369・3381

E-mail info@fsw.or.jp

## ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人 宗恵福祉会  
津屋崎保育園



[第三者委員：大神順治]  
住 所：福津市津屋崎1684-3  
電話番号：52-4407  
[第三者委員：田島 光江]  
住 所：福津市宮司ヶ丘8番29号  
電話番号：52-2437

※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申しあげます。  
※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、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もできます。

(運営適正化委員会の連絡先：092-584-3377 FAX092-584-3369・3381

E-mail info@fsw.or.jp)