

令和6年4月1日

みどり保育園

## 苦情申出窓口の設置

社会福祉法第82条の規定により、本事業所（以下本園とする）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いたしました。

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会を下記により設置し、苦情解決に努めることとする。

### 記

1. 苦情解決責任者	橋 利行	みどり保育園 園長
2. 苦情受付担当者	橋 みよ子	みどり保育園 顧問
3. 第三者委員	唐木智美	唐木歯科医院
	瀬戸口奈津美	瀬戸口医院
	野村弥生	野村眼科医院

#### 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るものとする。なお第三者委員に直接苦情を申し出ることにもできるものとする。

##### (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(苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告し、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する。

##### (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持って話し合い、解決に努めるものとする。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、なお第三者委員立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』

本園で解決できない苦情は、山口県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることが出来る。