

(9) 苦情解決のための仕組み

令和 6 年 4 月 1 日

利用者各位

社会福祉法人明和福祉会 和泉愛児園

「苦情等申出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、こども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いたしました。

こども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、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 (園長 梶原 智子)
2. 苦情受付担当者 (主幹保育教諭 西海 圭子/保坂 訓加)
3. 第三者委員 (1) 岸本 千恵 【連絡先：055-251-0046】
(2) 小関 栄子 【連絡先：090-7182-1678】
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、苦情申し出人に対して、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、苦情申し出人は、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) 「山梨県運営適正化委員会」の紹介
こども園で解決できない苦情は、社会福祉法人 山梨県社会福祉協議会に設置された山梨県運営適正化委員会に申し立てることができます。

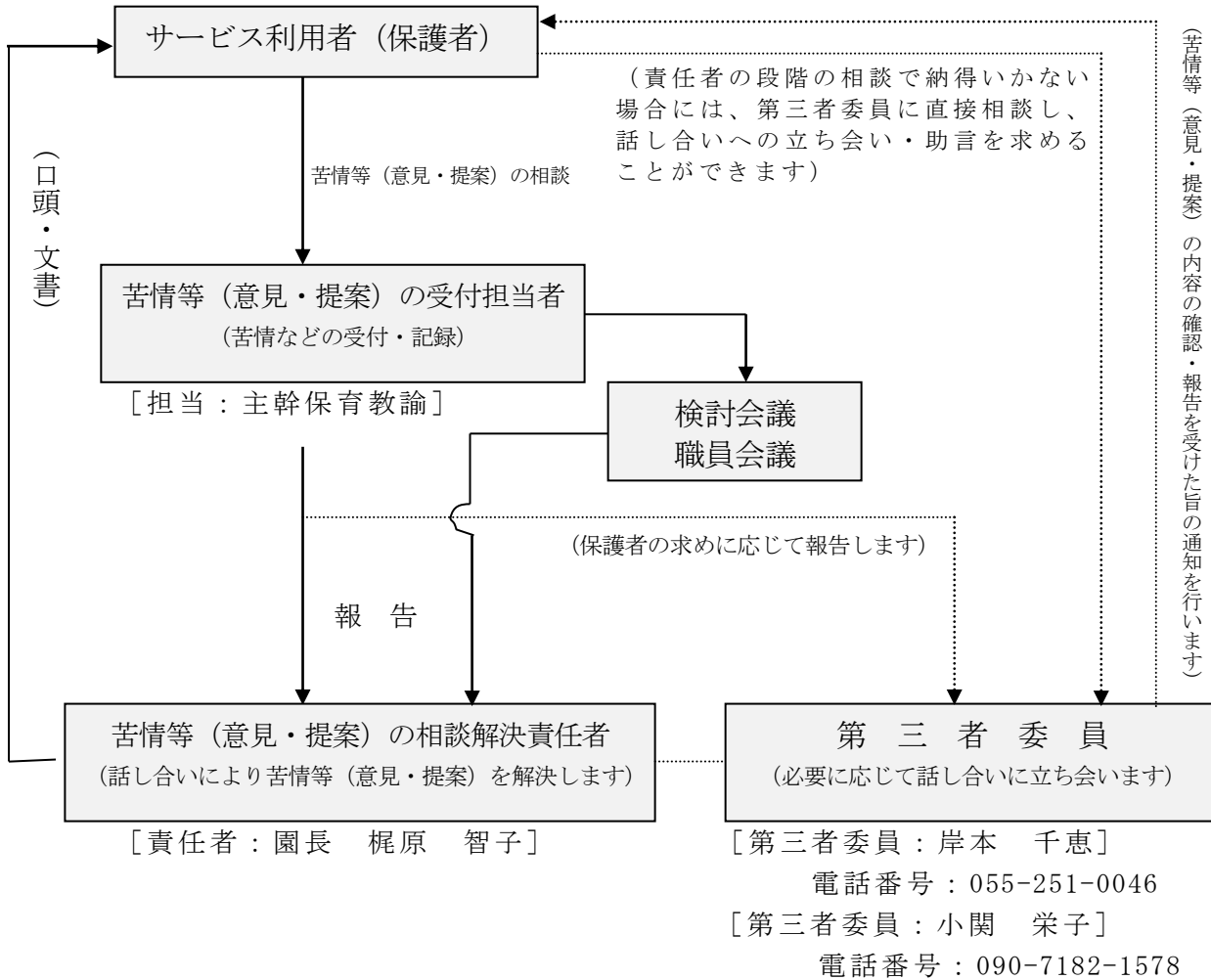
山梨県運営適正化委員会の連絡先:

〒400-0005 山梨県甲府市北新 1-2-12 TEL:055-254-1820 FAX:055-254-1821

〔こども園の壁などに掲示〕

苦情等（意見・提案）の解決のための仕組みについて

社会福祉法人明和福祉会 和泉愛児園



※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。

※教育保育方針・給食・行事等の意見・提案は、全家庭にアンケートを取り、意見・提案を収集します。

担当・責任者で検討会議を行い、結果を文書で利用者に配布・園内掲示します。また、必要に応じてHPで公表します。

※以上の仕組みで解決できない苦情等（意見・提案）は、社会福祉法人山梨県社会福祉協議会に設置された山梨県運営適正化委員会に申し立てることもできます。

山梨県運営適正化委員会の連絡先：

〒400-0005 山梨県甲府市北新 1-2-12 TEL: 055-254-1820 FAX:055-254-1821