

## 「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所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しました。

本事業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ましたので、お知らせします。

1. 苦情解決責任者 園長
2. 苦情受付担当者 主任
3. 第三者委員 3名

※第三者の名前や電話番号は園にお問い合わせください。はっぴい保育園 0980-72-8329

### 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合いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち合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) 解決の通知

受け付けた要望等は解決責任者より所定の用紙により、改善されたものの通知書、調査を実施したことの報告書又は調査を行わない旨の通知書をもって申出人へ通知します。

#### (5) 解決の公表

個人情報に関する者を申出人が拒否された場合を除き、要望等の解決について毎年度終了後に、ホームページ、園の掲示板において公表し、サービスの改善に努めます。

### 5. その他

福祉サービスの苦情解決につきましては、下記の事務局においても受付できます。

- ◆ 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会（社会福祉法人 沖縄県社会福祉協議会）  
〒903-8603 沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター内  
TEL 098-882-5704 FAX 098-882-5714  
相談日：月曜日～金曜日      相談時間：9：00～17：30  
※事前に日程の調整をしてから対応します。