

苦情申出窓口（第三者委員）の設置について

社会福祉法第82条の規程により、社会福祉法人湧水会さくらんぼ保育園（以下「本園」という）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。

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、お知らせいたします。

記

- | | | |
|-----------|-----------|-------------------------------|
| 1・苦情解決責任者 | 建川 美徳 | さくらんぼ保育園長 |
| 2・苦情受付担当者 | 山下 未香 | 同上 |
| 3・第三者委員 | (1) 高田 隆子 | (連絡先 369-0823) 当法人監事 |
| | (2) 川元 律子 | (連絡先 369-1024) 泉ヶ丘鉱区1町内民生児童委員 |

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

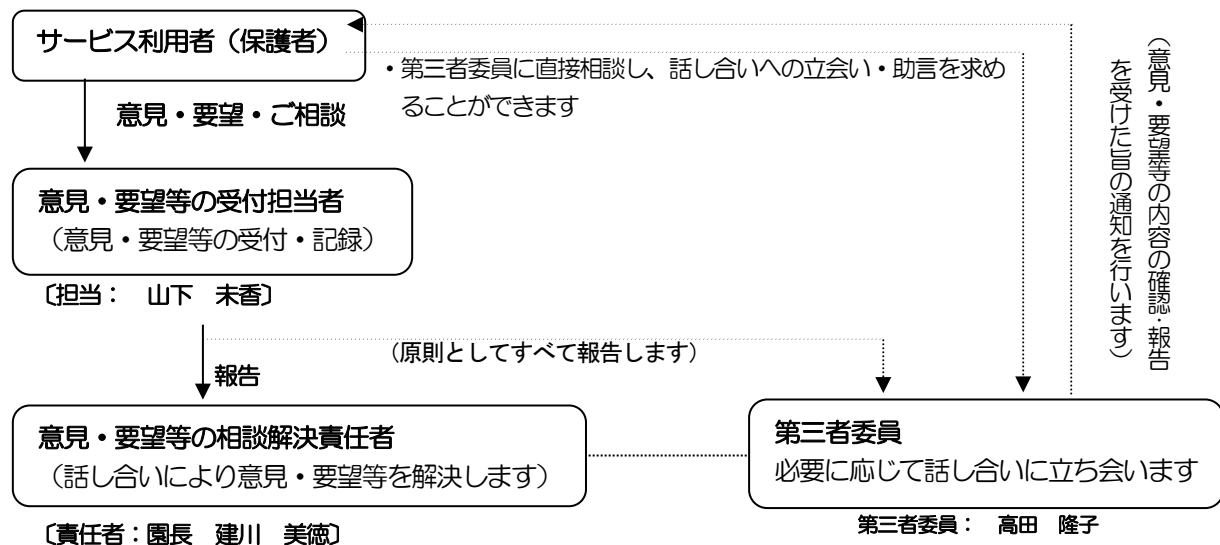
(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本園で解決できない苦情は、熊本県福祉サービス運営適正化委員会

（096-324-5471）に申し立てることができます。

～ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて～



※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上げます。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、熊本県社会福祉会

サービス運営適正化委（096-324-5471）に申し立てることもできます。

(相談責任者⇒第三者委員・相談者に報告)

意見・要望等の相談解決結果報告書

社会福祉法人 湧水会
さくらんぼ保育園
令和5年 3月 29日

第三者委員 高田 隆子 様
第三者委員 川元 律子 様

相談解決責任者 園長 建川美徳 ㊟

令和4年度分の意見・要望等(受付No.)につきまして下記のとおり解決いたしましたので、ご報告いたします。

記

受付No.	意見・要望等の内容	相談解決の結果
	令和4年度に関しての苦情は、一件もありませんでした。	別になし

尚、おうちの方々からのご意見等を反映出来るように、全世帯アンケート、クラス懇談会や行事や保育参加(保護者1日保育体験等)のアンケートなどで、意見を聞いています。