

## 「苦情申出窓口」設置のご案内

風の子保育園では社会福祉法82条の規定より利用者からの苦情に適切に対応する体制についてお知らせ致します。

### ◎苦情申出窓口

苦情解決責任者・・・大滝裕子（風の子保育園 園長）

苦情受付担当者・・・白鳥昌世（風の子保育園 副園長）

第三者委員2名の方に申し出ることもできます。

第三者委員 佐藤京子 連絡先（054-334-4328）

鈴木和子 （054-346-7052）

### ◎苦情解決への方法

#### ① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面など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 苦情受付の報告と確認

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に報告します。

#### ③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し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会いを求めることができます。受け付けた苦情及び改善状況等について、第三者委員に報告します。

### ※プライバシーの保護

苦情解決責任者及び苦情受付担当者はその業務を実施するにあたり利用者のプライバシー及び苦情等に関わる内容のうち個人の名誉、秘密などの事項について秘匿し、知り得た情報については秘密の保持に努めます。

#### ④ 運営適正委員会のご案内

本園で解決できない苦情は、「静岡県福祉サービス運営適正委員会」に申し立てることができます。

連絡先：〒 420-8670 静岡県静岡市葵区駿府町1-70

TEL (054)-653-0840

#### ⑤ ホームページへの公表

受け付けた苦情については、苦情申し出人の了解を得た後、内容等について公表することができます。