

## 掲示またはパンフレットに盛り込む内容

平成26年4月1日

利用者各位

社会福祉法人・春生会

### 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、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いたしました。

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 兒玉 邦彦（春生会 理事長）
2. 苦情受付担当者 小谷 祐子（保育事業主任）  
岩切 理恵（保育事業主任）  
押川美保子（生活事業主任）  
中萬 裕美（国富事業主任）  
長友久美子（春生事業主任）

3. 第三者委員 岡 清子  
野村紘子

#### 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、第三者委員の立ち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

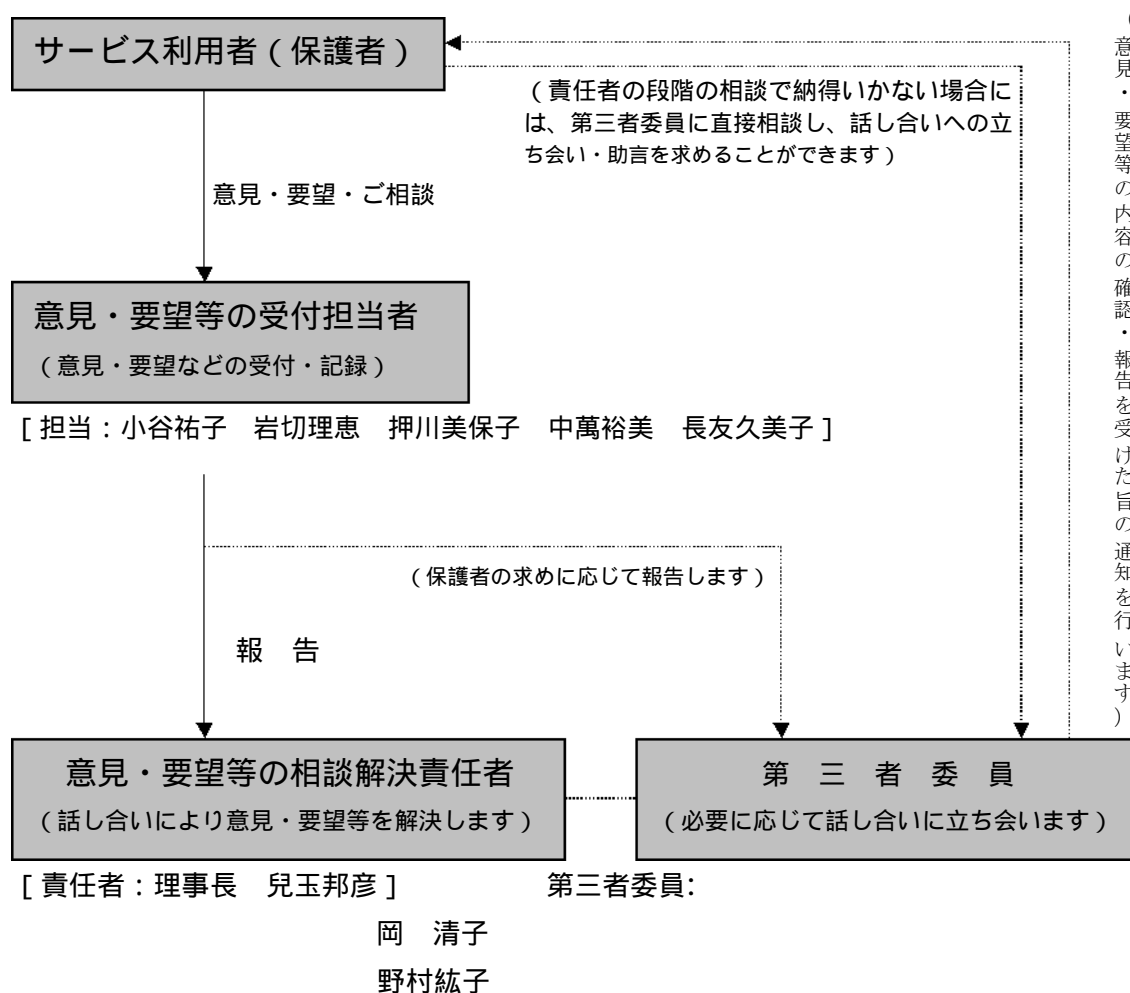
##### (4) 宮崎県福祉サービス「運営適正化委員会」

（国保連TEL35-5111、宮崎市TEL21-1773）

本事業者で解決できない苦情は、宮崎県社会福祉協議会（TEL22-3145）に設置された運営適正化委員会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

社会福祉法人・春生会



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。  
以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、宮崎県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることもできます。

（宮崎県福祉サービス運営適正化委員会の連絡先：TEL22-3145）

〔第三者委員の氏名・連絡先、役割を記入した名票 保護者〕

## ご意見・ご要望の相談における際の第三者委員の役割について

### 第三者委員の役割

- ・ご意見・ご要望の受付担当者や責任者との話し合いだけでは納得いかない場合には、第三者の立場にある「第三者委員」が話し合いに立ち会い、必要な助言をいたします。

### 〔第三者委員の職務〕

ご意見・ご要望の相談解決への立ち会い・助言

ご意見・ご要望の直接受付

相談内容を受けた旨の保護者（当事者）への通知

責任者よりご意見・ご要望の改善状況について報告を受け、また保育所の日常的な状況を把握します。

### 〔第三者委員の立ち会いによる話し合いの方法〕

第三者委員によるご意見・ご要望の内容の確認

第三者委員による解決案の調整・助言

話し合いの結果や改善事項などの確認

第三者委員の立ち会い・助言が必要の際には、受付担当者にその旨を申し添えていただくか、または直接下記までご連絡ください。

第三者委員      岡 清子  
                         野村紘子

(受付担当者・記録用)

秘

社会福祉法人・春生会  
意見・要望等の受付書

受付No.

受付日	平成 年 月 日 ( )			
受付担当者				
相談者	フリガナ 氏名		住所	〒  TEL
	利用者との 関係	母親 父親 その他 ( )		
分類	職員の対応 通常保育	けが、病気 特別保育	保健衛生 施設設備	給食 その他 園行事
内容・ 相談者の 希望・ 相談経過	意見・要望等の発生日・平成 年 月 日			
	.....			
	.....			
	.....			
	.....			
	.....			
	.....			
	.....			
	.....			
	.....			
	.....			
	.....			
	.....			

[書式 表]



( 第三者委員 相談者に通知 )

## 意見・要望等の受付報告書

平成 年 月 日

相談者

様

第三者委員

( 印 )

受付担当者より、下記のとおり意見・要望等の受付 ( 受付 No. ) の報告がありましたことを  
通知いたします。

記

受付日	平成 年 月 日 ( )	利用者との 関係	母親 父親 その他 ( )
意見・ 要望等 の内容			

(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(参考)

平成 年 月 日

第三者委員(相談者)

様

相談解決責任者

(印)

平成 年 月 日付の意見・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

意見・要望等の内容	
相談解決の結果	