

## 「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、社会福祉法人和泉会では利用者の皆様から寄せられた、苦情・不満・意見・要望（以下、「苦情等」とする。）について、適切な対応を図るため、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めています。

### 1. 解決のための体制

苦情等を解決するため、「認定こども園ポランのひろば」では施設長をその責任者とし、主任保育士を受付担当者に任命しています。苦情等は担当職員へお申し出ください。また、直接園に言い難いことや何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員を下記の 2 名の方をお願いしています。

苦情解決委員	
（苦情受付担当者）	主任保育士：網本 寿美
（苦情解決責任者）	施設長：井原 節子
第三者委員	
宮本 佳明（社会福祉法人和泉会 監事）、虎谷 美智代（社会福祉法人和泉会 監事）	
第三者委員の連絡先については、園内に掲示しています。また配付している重要事項説明書にも記載されておりますので、ご確認ください。	

### 2. 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。話し合い等によって解決しなかった場合、**申出書**を使用し、苦情受付担当者に申し出てください。申出書は社会福祉法人和泉会のホームページからもダウンロードすることが可能です。なお、第三者委員に直接申し出ることできます。

#### （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いたします（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）。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）苦情受付のための話し合い

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）福岡県運営適正化委員会の紹介

苦情等は、福岡県社会福祉協議会に設置されている福岡県運営適正化委員会に直接申し出ることができます。

連絡先：〒816-0804

福岡県春日市原町3-1-7

クローバープラザ内 総合福祉センター

福岡県社会福祉協議会 運営適正化委員会

電話 092(915)3511

FAX 092(915)3512

### 3. 解決の通知

申出書により受け付けた苦情等は、苦情解決責任者より、**改善通知書**、**調査結果報告書**、または**調査しない旨の通知書**をもって苦情申出人へ通知します。

#### ◎その他の注記事項

※個人情報に関する内容については、**児童家庭調査票の「同居家族の構成欄」**に記載されている父母からのみ受け付けます。また、以下の方の場合、ご本人確認のため、各書類のご提出をお願いします。

1. 未成年後見人の場合

- ・戸籍謄本（全部事項証明）
- ・ご本人様の本人確認書類：運転免許証、パスポート等官公署発行の顔写真付証明書

2. 任意代理人の場合

- ・委任状（原本）
- ・代理人の本人確認書類：運転免許証、パスポート等官公署発行の顔写真付証明書

※電話等による苦情等の受付の場合、正確な報告及び電話応対向上などのために会話を録音させていただく場合もあります。

### 【苦情解決の仕組み】

