ご意見・ご要望の申し出窓口設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、苦情解決を適切に対応する体制を下記のとおり整えて、苦情解決に努めることとしています。

記

1　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受付けます。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、解決に務めます。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）都道府県『運営適正化委員会』の紹介

本事業所で解決できない苦情は、福岡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ができます。

電話　092(915)3511　　FAX　092(584)3790

相談受付時間　月曜日～金曜日　9:00～17:00

２　苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員は次のとおりです。

＊苦情解決責任者　　仲村　麻里　（園長）

＊苦情受付担当者　　藤村　玲子　（主任保育士）

＊第三者委員　　大塚　恵信

山本　久美子（民生委員・児童委員）

３　苦情解決の記録及び報告

ア　苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録します。

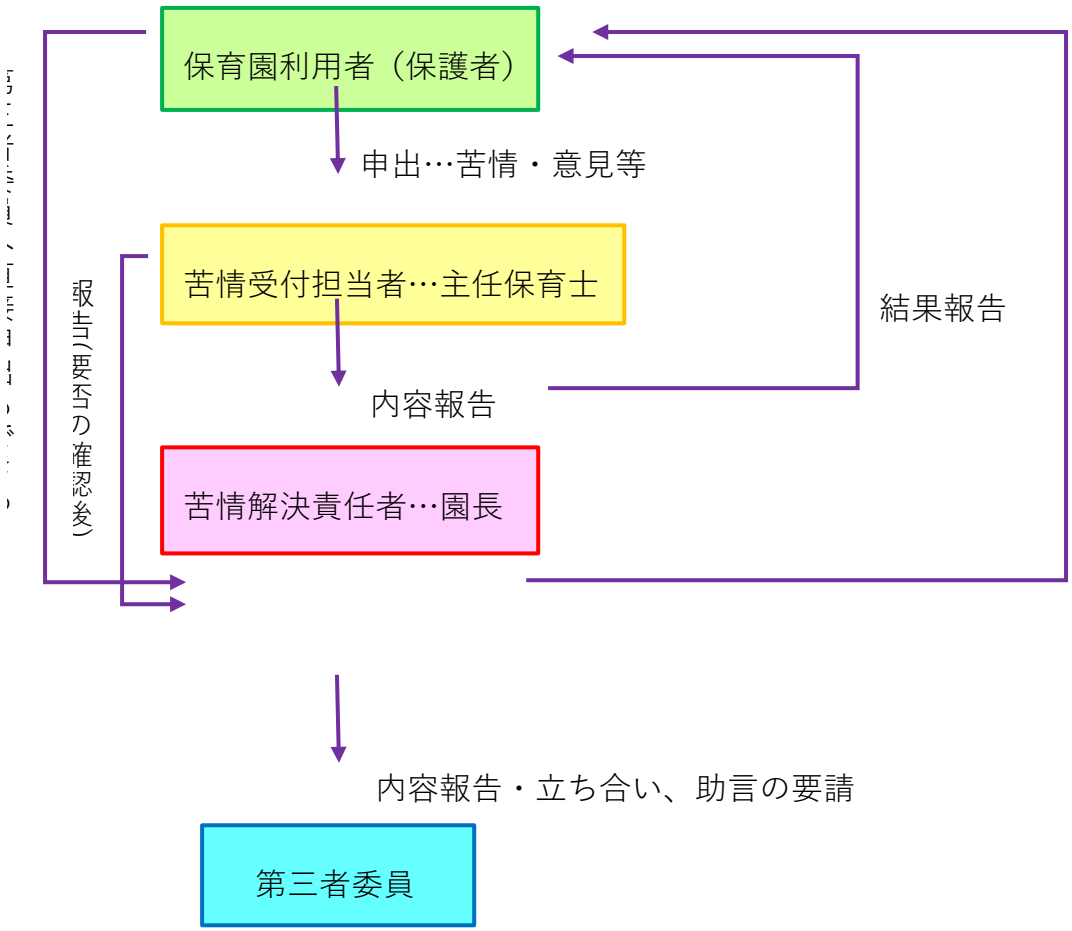
イ　苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員報告し、必要な助言を受けます。

ウ　苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告します。

４　解決結果の公表

結果については口頭もしくは、個人情報に関するものを除き『事業報告書』や『ホームページ』等において公表し、保育園の改善に務めます。

5　苦情解決の手順



苦情解決公表

〇平成 30 年 10 月 19 日　第三者委員会開催
苦情の申し出はありませんでした。

〇平成 31 年 3 月 19 日　第三者委員会開催
苦情の申し出はありませんでした。

〇令和元年 1 0 月 31 日　第三者委員会開催
苦情の申し出はありませんでした。

〇令和 2 年 3 月 26 日　第三者委員会開催
苦情の申し出はありませんでした。

〇令和 2 年 10 月 27 日　第三者委員会開催
苦情の申し出はありませんでした。

〇令和 3 年 3 月 31 日　第三者委員会開催
苦情の申し出はありませんでした。

〇令和 3 年 10 月 26 日　第三者委員会開催
苦情の申し出はありませんでした。

〇令和 4 年 3 月 29 日　第三者委員会開催
苦情の申し出はありませんでした。

〇令和 4 年 10 月 2 8 日　第三者委員会開催
苦情の申し出はありませんでした。

〇令和 5 年 3 月 31 日　第三者委員会開催
苦情の申し出はありませんでした。

〇令和 5 年 11 月 21 日　第三者委員会開催

苦情の申し出はありませんでした。

〇令和 6 年 3 月 29 日　第三者委員会開催

苦情の申し出はありませんでした。

〇令和 6 年 11 月 20 日　第三者委員会開催

苦情の申し出はありませんでした

〇令和 7 年 10 月 30 日　第三者委員会開催

苦情の申し出はありませんでした

〇令和 8 年 3 月 31 日　第三者委員会開催

苦情の申し出はありませんでした