２０２１年　４月　１日

みのり保育園
利 用 者　各位

社会福祉法人　慈眼福祉会
みのり保育園
理事長　　髙 山　　耕

「苦情申出窓口」の設置ついて

桜花爛漫の候となりましたが、皆様にはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
さて、社会福祉法第８２条の規程により、みのり保育園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致しました。
みのり保育園における苦情解決責任者、苦情受付担当者並びに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しましたので、お知らせ致します。

記

１．苦情解決責任者　　みのり保育園々長　　髙山　　耕

２．苦情受付担当者　　みのり保育園主任保育士　　髙山　　結

３．第三者委員
（１）矢野　友章　（やの ともの り）
連絡先　〒877－0004　日田市城町２丁目11-10
℡　（0973）23-0549
（２）中津留富子　（なかつる　とみこ）
連絡先　〒877－0004　日田市城町１丁目5-29
℡　（0973）23-4662

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）に報告致します。第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して、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）都道府県「運営適正化委員会」の紹介
本事業者で解決できない苦情は、**大分県社会福祉協議会**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。

〔連絡先〕
大分県社会福祉協議会
〒870-0907　大分県大分市大津町２丁目1-41　大分県総合社会福祉会館内
TEL　(097) 558-0300 FAX (097) 558-1635