

## 「苦情申出窓口」 について

1. 苦情解決責任者 鈴木 久敬（園長）
2. 苦情受付担当者 鈴木 美和（主任保育士）
3. 第三者委員 岡田 順二  
鈴木 愛子

### 4. 苦情解決の方法

#### （1）苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等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出来ます。

#### （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、苦情申出人に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会いを求める事ができます。  
尚、第三者委員の立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話し合い

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などの確認

#### （4）都道府県「運営適正委員会」の紹介

保育園内で解決できない苦情は、静岡県社会福祉協議会に設置された  
「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。

静岡県福祉サービス運営適正化委員会

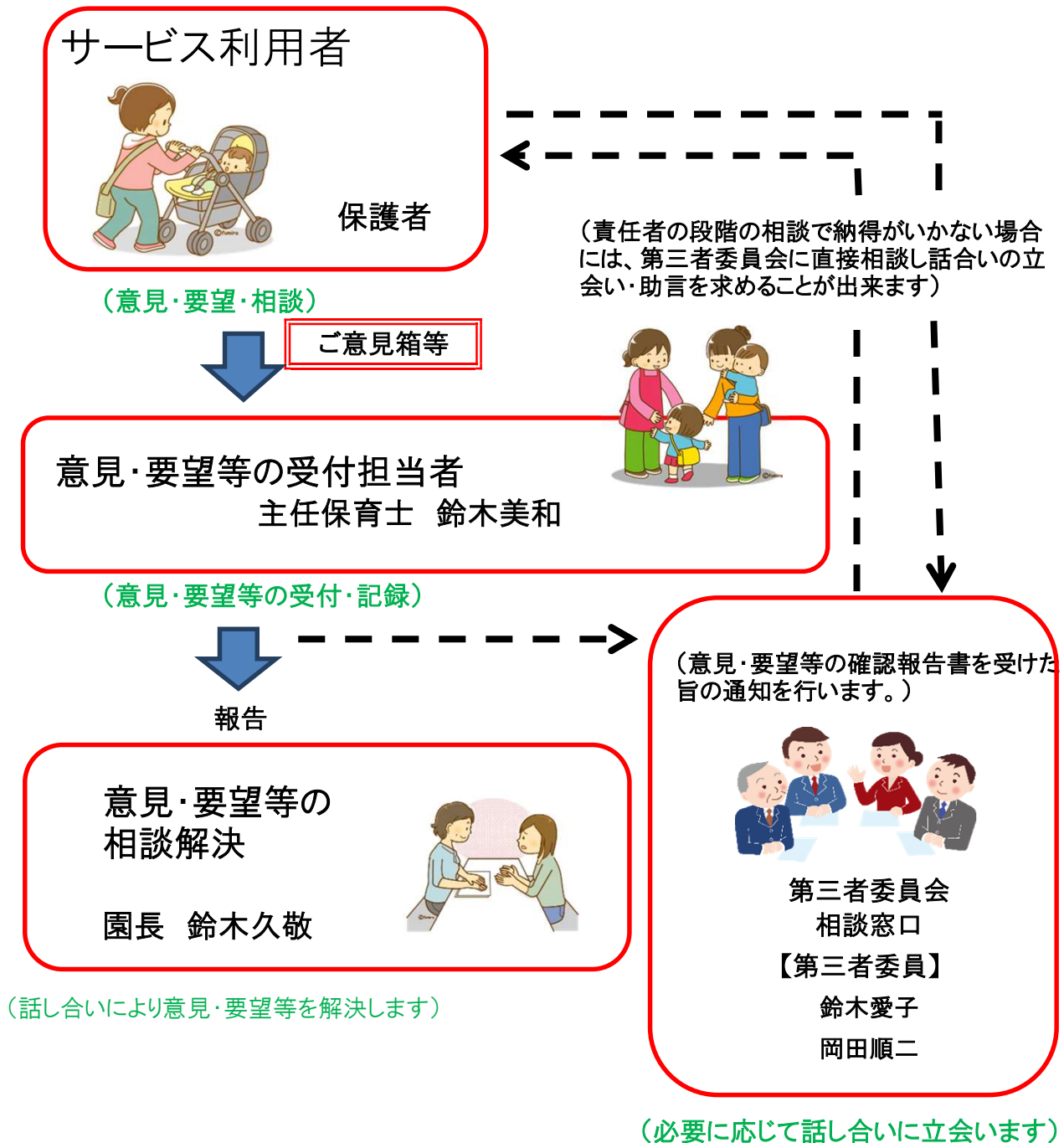
〒420-8670

静岡県葵区駿府町1-70 県総合社会福祉会館内

tel (054)653-0840

fax (054)653-0840

## ご意見・ご希望の解決のための仕組み



\*相談解決の結果(改善事項)は口頭もしくは文章で責任者よりご報告申し上げます。

\*以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、静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もできます。

静岡県福祉サービス運営適正化委員会  
〒420-8607 静岡県葵区駿府町1-70 県総合福祉会館内  
TEL(054)653-0840 Fax(054)653-0840