利　用　者　各　位　　2023年4月1日

社会福祉法人　比謝川福祉会
わ　か　た　け　保　育　園

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法８２条の規定により、本園では利用者からの苦情に適切に対応するため、当保育園における苦情解決責任者及び担当者を設置し、苦情解決に努めています。当園ご利用の際、困ったこと、悩んでいることがありましたら、お気軽にご相談ください。

記

１．苦情解決責任者　　比嘉　良寛　　（わかたけ保育園園長）

２．苦情受付担当者　　浦崎　幸子　　（わかたけ保育園主任保育士）

３．第　三　者　委　員　（１）比嘉　ミヨ子　（連絡先：０９８―９５８－３８０５）
　　（２）田場　智美　　（連絡先：０９８－９５６－８３２６）

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会いを求めることができます。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などの確認

5．苦情解決の報告
個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について公表し、園の改善に努めます。

2022年度の苦情相談等の報告

口頭、書面、ご意見ボックスに寄せられた全ての意見・要望・苦情について、苦情対応体制に従い解決を図りました。

①第三者委員会へ報告すべきものは0件

②外部窓口となっている第三者委員へ寄せられた苦情0件

利　用　者　各　位　　2023年4月1日

社会福祉法人　比謝川福祉会
わかたけ北保育園

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法８２条の規定により、本園では利用者からの苦情に適切に対応するため、当保育園における苦情解決責任者及び担当者を設置し、苦情解決に努めています。当園ご利用の際、困ったこと、悩んでいることがありましたら、お気軽にご相談ください。

記

１．苦情解決責任者　　比嘉　智子　　（わかたけ北保育園園長）

２．苦情受付担当者　　晒谷　牧子　　（わかたけ北保育園主任保育士）

３．第　三　者　委　員　（１）比嘉　ミヨ子　（連絡先：０９８―９５８－３８０５）
　　（２）田場　智美　　（連絡先：０９８－９５６－８３２６）

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会いを求めることができます。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などの確認

5．苦情解決の報告

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について公表し、園の改善に努めます。

2022年度の苦情相談等の報告

口頭、書面、ご意見ボックスに寄せられた全ての意見・要望・苦情について、苦情対応体制に従い解決を図りました。

①第三者委員会へ報告すべきものは0件

②外部窓口となっている第三者委員へ寄せられた苦情0件