



# 苦情処理の公開



みどり保育園の「苦情処理の仕組み」は、以下のとおりです。  
みどり保育園が提供する福祉サービスに係る苦情への対応、  
苦情の円滑円満な解決を図るため第三者委員を設置しています。

## 「苦情申出窓口」について

社会福祉法案第82条の規定により、当園では、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています  
苦情解決の方法等につきましては、個人情報に関するものを除き、ホームページにて内容を記載いたします。  
当園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めます

### 1. 苦情解決責任者

みどり保育園 園長 新井田 さとみ

### 2. 苦情受付担当者

みどり保育園 主任保育士 田村 亜衣

### 3. 第三者委員会

(1) 佐藤 健範(ななえ福祉会監事)

(2) 宮本 猛 (ななえ福祉会監事)

(3) 池田 誠悦 (民生委員 推薦委員会 委員)

※第三者委員会 連絡先については、当園までご連絡下さい。

### 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。なお、第三者委員の立会による話し合いは、次により行います。

(ア) 第三者委員の立会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

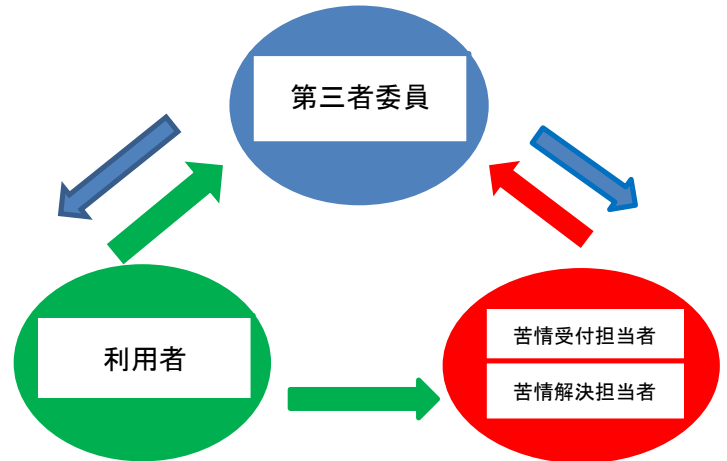
本事業者で解決できない苦情は、北海道福祉サービス運営適正委員会に申し立てる事ができます。

北海道福祉サービス運営適正委員会

〒060-0020 札幌市中央区北2条西7丁目 北海道社会福祉総合センター(かでの2・7)3階

TEL 011-204-6310 FAX 011-204-6311

メールアドレス: tekisei@vesta.ocn.ne.jp



## 苦情解決結果

令和5年度公開報告	0件	苦情はありません
令和4年度公開報告	0件	苦情はありません
令和3年度公開報告	0件	苦情はありません