

平成25年4月1日

利用者各位

社会福祉法人翼友会

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、当法人では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

また、当法人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、苦情解決に努めておりますので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 (施設長)
2. 苦情受付担当者 (主任保育士)
3. 第三者委員 (1)保坂 善嗣〔連絡先 018-845-6404〕
(2)保坂 岩夫〔連絡先 018-845-6373〕
(3)工藤 零児〔連絡先 018-880-2833〕

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。

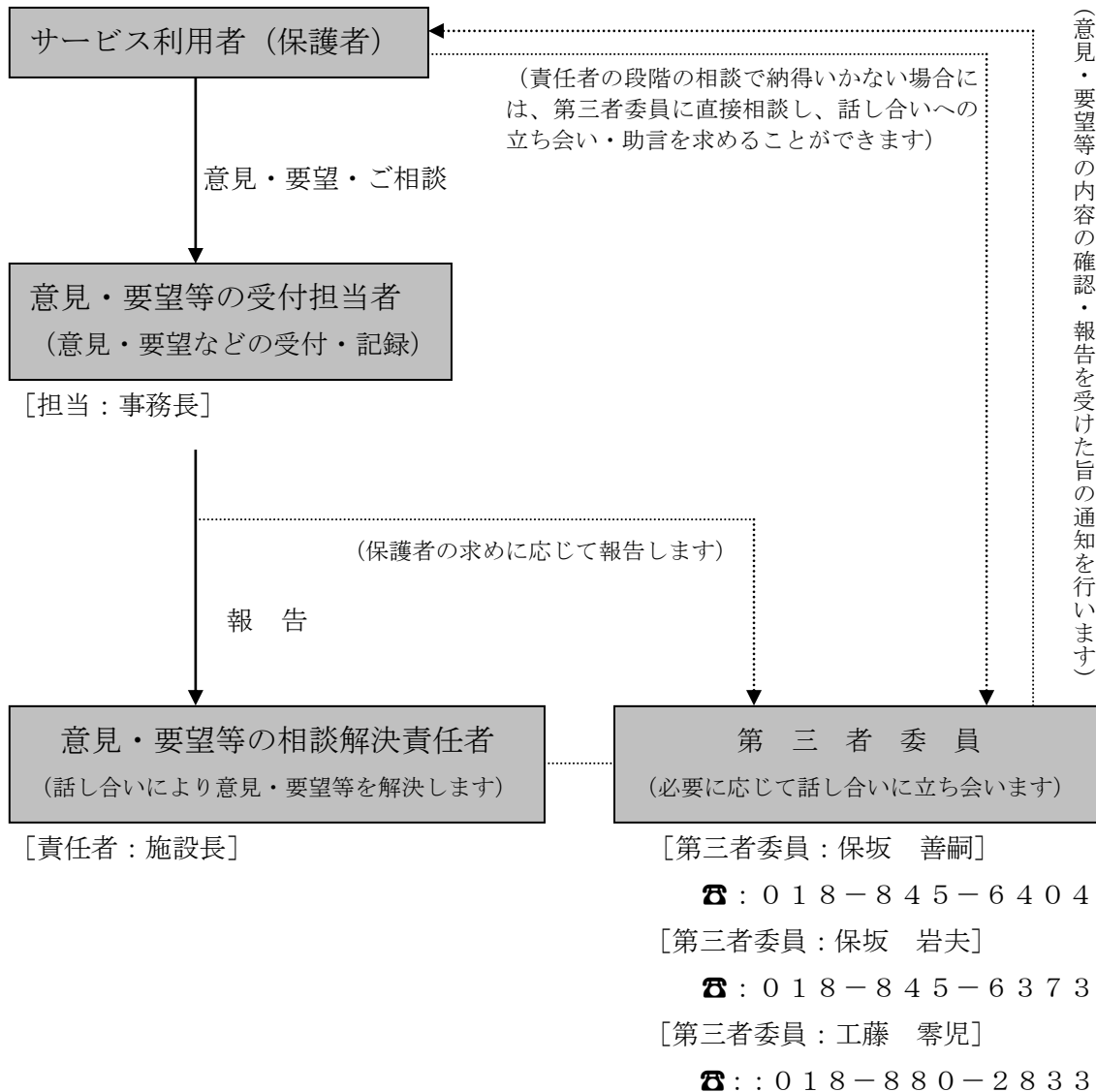
- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(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、秋田県社会福祉協議会（☎ 018-864-2726）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。

ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人翼友会



※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書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、秋田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。

（運営適正化委員会の連絡先：018-864-2726）

ご意見・ご要望の相談における際の第三者委員の役割について

●第三者委員の役割

- ・ご意見・ご要望の受付担当者や責任者との話し合いだけでは納得いかない場合には、第三者の立場にある「第三者委員」が話し合いに立ち会い、必要な助言をいたします。

[第三者委員の職務]

- ご意見・ご要望の相談解決への立ち会い・助言
- ご意見・ご要望の直接受付
- 相談内容を受けた旨の保護者（当事者）への通知
- 責任者よりご意見・ご要望の改善状況について報告を受け、また保育所の日常的な状況を把握します。

[第三者委員の立ち会いによる話し合いの方法]

- 第三者委員によるご意見・ご要望の内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整・助言
- 話し合いの結果や改善事項などの確認

※第三者委員の立ち会い・助言が必要の際には、受付担当者にその旨を申し添えていただくか、または直接下記までご連絡ください。

第三者委員 氏名 保坂 善嗣
☎ 018-845-6404

第三者委員 氏名 保坂 岩夫
☎ 018-845-6373

第三者委員 氏名 工藤 零児
☎ 018-880-2833



社会福祉法人翼友会
意見・要望等の受付書

受付日	平成 年 月 日 ()			
受付担当者				
相談者	フリガナ 氏名		住所	〒
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他 ()	所	TEL
分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応	<input type="checkbox"/> けが、病気	<input type="checkbox"/> 保健衛生	<input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 園行事
	<input type="checkbox"/> 通常保育	<input type="checkbox"/> 特別保育	<input type="checkbox"/> 施設設備	<input type="checkbox"/> その他
内容・相談者の希望・相談経過	意見・要望等の発生日・平成 年 月 日			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			

[書式①表]

内容・相談者の希望・相談経過	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
意見・要望等の原因と結果	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

相談者への 確認事項	第三者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否
	第三者委員への報告の日時	年 月 日 時
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの日時	年 月 日 時

[書式①裏]

意見・要望等の受付報告書

平成 年 月 日

相 談 者 様

第三者委員名 (印)

受付担当者より、下記のとおり意見・要望等の受付 (受付 No.) の報告がありましたことを通知いたします。

記

受付日	平成 年 月 日 ()	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他 ()
意見・要望等の内容			

意見・要望等の相談解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員（相談者）様

相談解決責任者名（印）

平成 年 月 日付の意見・要望等（受付NO. ）につきまして下記のとおり
解決いたしましたので、ご報告いたします。

記

意見・要望等の内容	
相談解決の結果	