

## 「苦情受付および解決」について

社会福祉法第82条の規定により、当麻保育園ではご利用者様からの苦情に適切に対応する体制を整え、保育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。

### 記

1. 苦情解決責任者 園長 大久保 法 世
2. 苦情受付担当 事務長 大久保 英 美
3. 第三者委員 田 中 美智子

旭川市末広東2条10丁目3番1号

[連絡先 0166-57-6785]

#### 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、北海道社会福祉協議会に設置された北海道福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることができます。

北海道福祉サービス運営適正化委員会

〒060-0002

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（かでる2・7）3階

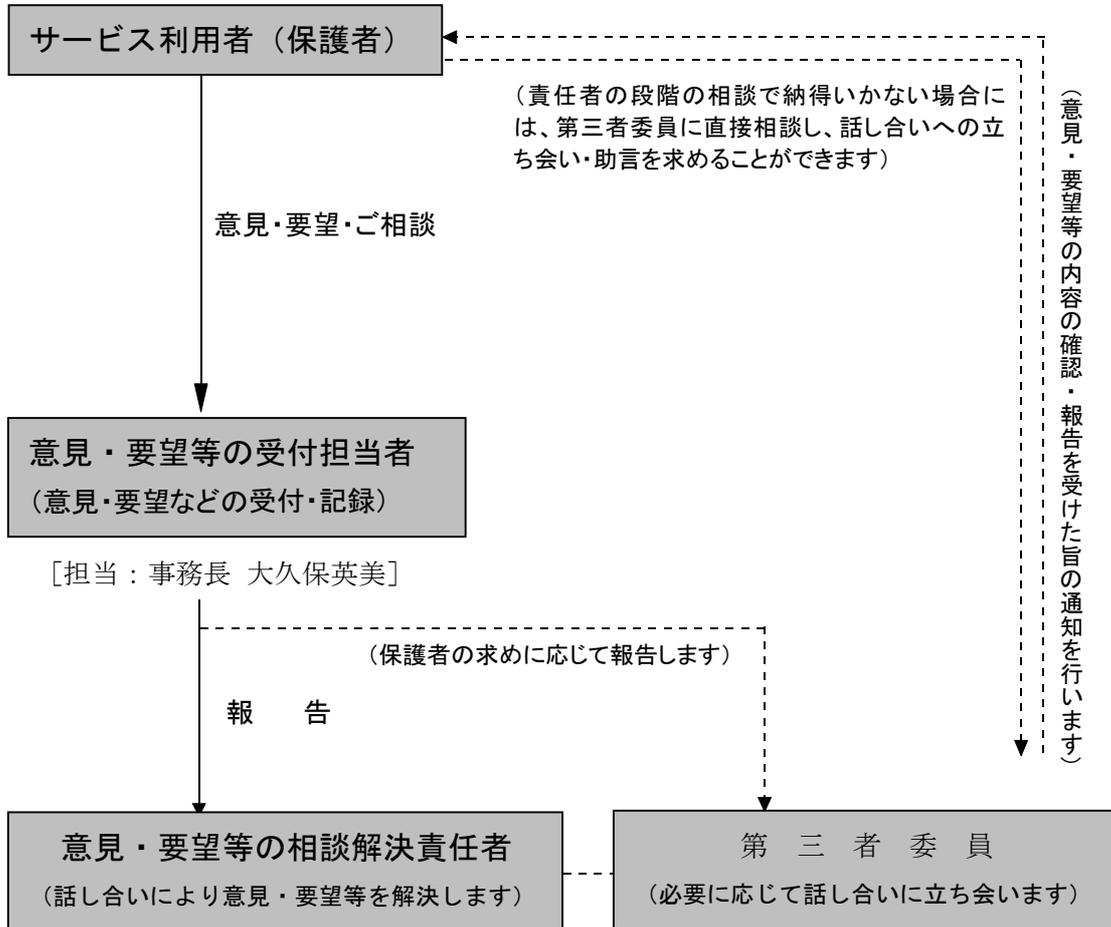
TEL (011) 204-6310 FAX (011) 204-6311

Eメール tekisei@vesta.ocn.ne.jp

<http://www.dosyakyu.or.jp>

## ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人法輪会  
当麻保育園



[担当：事務長 大久保英美]

(保護者の求めに応じて報告します)

[責任者：園長 大久保 法世]

住所：上川郡当麻町3条西4丁目8-5

電話番号：0166-84-2711

[第三者委員： 田中 美智子]

住所：旭川市末広東2条10丁目3番1号

電話番号：0166-57-6785

※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、北海道社会福祉協議会に設置された北海道福祉サービス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、受付担当者と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 田中 美智子  
住 所：旭川市末広東2条10丁目3番1号  
電話番号：0166-57-6785