

# ふじキンダー学園苦情解決の仕組み

## 1 園に対する苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)及び担当者

苦情受付担当者 副園長(主幹保育教諭)小林 由利子 (☎0544-24-7220)

苦情解決責任者 園長 秋山 弓 (☎0544-24-7220)

- 第三者委員
- ① 實石直樹 (富士宮市山宮 1027-2 ☎0544-58-1634)  
社会福祉法人施設 事務長
  - ② 武井悦子 (沼津市岡一色 672-2 ☎055-924-5394)  
社会福祉法人施設 事務長

## 2 円滑かつ迅速に苦情解決を行うための仕組み

### (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希望される場合)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申立人に対して、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、苦情申立人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申立人は、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) 苦情解決結果の記録、報告

苦情に関する記録については「苦情解決書」に記録します。

### (5) 解決結果の公表

苦情解決の結果に関しては個人情報に配慮した上で苦情内容に応じて園への掲示、園だよりへの記載、ホームページへの記載等により行います。

## 3 その他参考事項

### 都道府県「運営適正委員会」の紹介

本事業所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化委員会」に申し立てることが出来ます。

〒420-8670 静岡市葵区駿府町 1-70 静岡県総合社会福祉会館内  
☎ 054-653-0840