

## 湖東の森保育園 苦情解決規定

令和6年1月1日  
社会福祉法人 晃仁会  
理事長 鈴木康仁

「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、社会福祉法人晃仁会、湖東の森保育園（以下本園と省略する）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。本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、苦情解決に努めるようにしています。

### 記

1. 苦情解決責任者 鈴木 康仁 理事長 野中 もとみ 園長
2. 苦情受付担当者 古橋 佳代子 主任保育士
3. 第三者委員 村松 良 法人監事（連絡先は園に記載）

#### (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合いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち合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  
イ. 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（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業で解決できない苦情は、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できます。

連絡先〒420-8670 静岡県駿府町 1-70（社会福祉会館内）

TEL 054-254-5248 FAX 054-251-7508

以上

湖東の森保育園

〒431-1103 静岡県浜松市西区湖東町 1074

TEL 053-486-3513 FAX 053-486-3355

<http://www.kotou-no-mori.jp>