

平成 29 年 4 月 1 日

利 用 者 各 位

若葉保育園

### 「意見・要望申出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、若葉保育園では利用者からの意見・要望に適切に対応するべく、「意見・要望申出窓口」が設置されております。

若葉保育園における意見・要望解決責任者は、意見・要望受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、意見・要望解決に努めておりますので、お知らせいたします。

#### 記

1. 意見・要望解決責任者 吉 池 務
2. 意見・要望受付担当者 岩 井 貴 子
3. 第三者委員 久 保 寿 美 江  
第三者委員 今 成 延 代
4. 意見・要望解決の方法
  - (1) 意見・要望は面接、電話、書面などにより意見・要望受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接意見・要望を申し出ることができます。
  - (2) 意見・要望受付の報告・確認  
意見・要望受付担当者が受け付けた意見・要望を意見・要望解決責任者と第三者委員(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、申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。
  - (3) 意見・要望解決のための話し合い  
意見・要望解決責任者は、申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、申出人は、第三者委員の立合いによる話し合いは、次により行います。  
なお、第三者委員の立合いによる話し合いは、次により行います。
    - ア. 第三者委員による意見・要望内容の確認
    - 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  
本園で解決できない苦情は、群馬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出ることができます。

群馬県社会福祉協議会総合センター4階 群馬県社会福祉協議会内  
〒 371-8525 群馬県前橋市新前橋 13-12  
TEL 027-255-6669 (受付専用電話) FAX 027-255-6173