

平成30年度 1月 4日

利用者各位

社会福祉法人 石狩友愛福祉会  
平岸友愛認定こども園 園長 岩佐 幸恵  
電話：011-374-5670

## 「苦情申出窓口」(ごいけんばこ)の設置について

社会福祉法第82条の規定により、平岸友愛認定こども園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることと致しました。

平岸友愛認定こども園における苦情解決責任者、苦情受付担当者、苦情解決方法等を下記の通り設置し、苦情解決に積極的に対応させていただきますので、ご協力をお願い致します。

### 記

1. 苦情解決責任者 岩佐 幸恵 (園長)
2. 苦情受付担当者 高山 奈々 (主任保育士)
3. 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。
  - (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に報告いたします。
  - (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。  
なお、話し合いは、次により行います。
    - ア. 苦情内容の確認
    - イ. 解決案の調整、助言
    - ウ. 話し合いの結果や改善事項などの確認

## 苦情解決のための第三者委員の設置について

当法人では、さらに苦情解決のため第三者委員を設置しており次の通りお知らせします。

- 大川 修司 (おおかわ しゅうじ)  
役 職：社団法人 石狩観光協会 会長  
事務所：石狩市親船107番地 石狩観光センター内  
電 話：0133-62-4611
- 菊地 紀雄 (きくち のりお)  
住所：石狩市緑苑台東3条1丁目31番地  
電 話：0133-64-2040

以上