

令和6年4月1日

光照寺こども園利用者各位

正光乳児保育園利用者各位

社会福祉法人正光会

理 事 長 生田 裕子

「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、社会福祉法人正光会（以下「本法人」という。）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。

本法人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、苦情解決に努めています。

記

1. 苦情解決責任者 生田裕子（正光乳児保育園 園長）  
生田祥子（光照寺こども園 園長）
2. 苦情受付担当者 龍真由美（正光乳児保育園 主任保育士）  
池末明世（光照寺こども園 副園長）
3. 第三者委員 (1) 岩井 昇〔連絡先 柳川市細工町88番地 TEL：72-2282〕  
(2) 金子 誠剛〔連絡先 柳川市椿原町42-2-2 TEL：85-8955〕

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) 福岡県「運営適正化委員会」の紹介

本法人で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会「連絡先 〒816-0804 福岡県春日市原町3丁目1番地7福岡県総合福祉センター（クローバープラザ）内 TEL092-915-3511（代）」に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

以上。