

# 苦情処理のご案内 令和6年度



## 「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、保育所では利用者からの苦情に対応する体制を整えています。本保育所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設置し、苦情解決に努めることといたしていますので、お知らせいたします。

## 苦情解決の方法

### 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ています。なお、第三者委員に直接苦情を受け付けることもできます。

### 苦情受付窓口

苦情解決責任者	白坂 芳春	(法人 理事長)	
苦情解決担当者	白坂 真知子	(保育所 主任保育士)	
第三者委員会	福元 健	(連絡先)	090-9580-1726
	永射 強		090-5295-9199
	戸口田 勝		090-1162-0645

### 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（苦情申し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、苦情申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

### 個人情報の保護について

社会福祉法人正徳保育園は、当法人が取り扱う個人情報の重要性を認識し、その適正な保護と管理のために自主的なルール及び体制を確立し、個人情報保護に関する法令、その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、実施するあらゆる事業において個人情報の保護に努めています。

法令等の規定に基づく場合を除いては、個人情報を事前に本人の同意を得ることなく外部に提供いたしません。また、個人情報の取り扱いに関する苦情があった場合には、適切かつ速やかに対応いたします。

社会福祉法人 正徳福祉会 正徳保育園  
〒893-1603 鹿屋市串良町岡崎 3445-2  
TEL 0994-63-2186