

各位

社会福祉法人国分福祉会
子 鳩 保 育 園

「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、利用者からの苦情に対する体制を整えることといたしました。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、苦情解決に努めることにしましたので、お知らせいたします。

記

- | | | |
|-------------|-------|--------------------|
| 1, 苦情解決責任者 | 塚本高士 | |
| 2, 苦情受付担当者 | 池上弓子 | |
| 3, 第三者委員 | 原口和人 | 連絡先 [0942-34-3939] |
| | 四ヶ所敬輔 | [0942-21-8817] |
| 4, 運営適正化委員会 | | [092-915-3511] |
| 5, 苦情解決の方法 | | |

(1) 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出来ます。

(2) 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（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。

(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出来ます。
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。

- ・ 第三者委員による苦情内容の確認
- ・ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項等の確認

平成30年4月1日