

「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、本園では保護者及び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。つきましては、本園における苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を下記のとおり設置し、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。

1、苦情解決責任者	園長 佐藤 智岳	遊林愛児園 【電話:77-4336】
2、苦情受付担当者	副園長 佐藤 静子	
	主幹保育教諭 河北 陽子	
3、第三者委員	伊福 新作	【電話:77-5504】
	佐藤 満	【電話:77-4935】

苦情解決の方法について

(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にも出来ます。

(2)苦情の受付の報告・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。

(3)苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は、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。

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)都道府県、「運営適正化委員会」の紹介(介護保険事業者は国保連、市町村も紹介)

本事業者で解決できない苦情は、福岡県運営適正委員会に御相談出来ます。

【福岡県運営適正委員会(社会福祉協議会)】

春日市原町3-1-7 クローバープラザ 4階(東棟)

電話 092-915-351

苦情受付及び苦情解決結果の報告

令和5年度 苦情申し出窓口への申し出はありませんでした。