

## 「苦情申出窓口」について

社会福祉法第82条の規定により、当園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

入園の際にも説明致しましたように（園のしおりに記載）当園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、苦情解決に努めることと致しましたので、お知らせいたします。

第1窓口	○	苦情解決責任者	園長	榊 青子	
	○	苦情受付担当者	主任	前田澄代	
第2窓口	○	第三者委員 ✨	(1)	森 満子	連絡先 0968 37 2288
			(2)	坂田 毅弘	連絡先 0968 37 3060

### \* 苦情解決の方法

苦情は、面接、書面などにより苦情受付担当者は随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

#### (1) 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）に報告を受けた旨、通知致します。

#### (2) 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ち会いを求める事が出来ます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次より行います。

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の確認

#### (3) 「県福祉サービス運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）当園で解決出来ない苦情は県社会福祉協議会に設置された福祉サービス運営適正化委員会に申し出ることが出来ます。