

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、本事業所(保育所)では、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えました。

本事業所(保育園)における苦情処理解決責任者、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ましたので、お知らせいたします。

記

◇ 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(苦情申出者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持って話し合い、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事ができます。
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.第三者委員の立会い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

(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、神奈川県社会福祉協議会に設置されたかながわ福祉サービス運営適正化委員会に申し立てる事ができます。

苦情解決のための仕組み

