

(別記様式第 1 号)

利用者各位

社会福祉法人あかつき会

苦情解決にむけて

社会福祉法第 82 条の規定により、あんず保育園、千代保育園、紅葉保育所が提供する福祉サービスに対する苦情に適切に対処するため、次のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を定めております。

なお、苦情解決の方法は、4 のとおりです。

- | | |
|-----------|------------|
| 1 苦情解決責任者 | あかつき会理事長 |
| 2 苦情受付担当者 | 各保育園の選任担当者 |
| 3 第三者委員 | 各保育園の第三者委員 |

4 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。)に報告致します。

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できます。

なお、第三者委員の立会による話し合いは、つぎのとおり行います。

- 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

本事業者で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができます。

【広島県社会福祉協議会連絡先】

- (住所) 広島市南区比治山本町 12-2
(電話番号) (082) 254-3419
(FAX) (082) 250-5155