

「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規程により、本浜市川保育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。

本浜市川保育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かきにより設置し、苦情解決に努めることと致します。

苦情解決責任者	
園長	石田 良二
連絡先	0178-52-2424

苦情受付担当者	
主任保育士	尾崎 知子
保育士	松澤 恵子
連絡先	0178-52-2424

第三者委員	
木村 道伸	
連絡先	0178-52-3929
木村 博通	
連絡先	0178-52-3517

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

苦情解決責任者派、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ことができます。なお、第三者委員の助言や立ち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青森県「畝意適正化委員会」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、青森県社会福祉協議会（TEL017-723-1391）設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。