

平成 26 年度意見・要望・苦情解決等の定期公表

(安武保育園)

平成 27 年 3 月 31 日

社会福祉法人 つぼみ会

安武保育園

苦情解決責任者 舟越 陽子

苦情受付担当者 待鳥 眞由美

第三者委員 馬淵 精一

仲 真市

平成 26 年度 苦情解決申出状況

| 苦情申し出箇所 | 申出内容 |
|---------------|--------------|
| 苦情解決受付担当者への申出 | 申出はありませんでした。 |
| 第三者委員への申出 | 申出はありませんでした。 |

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第32条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整える事といたしました。

本事業所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いたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 舟越陽子（施設長）（電話0942-26-1533）
2. 苦情受付担当者 待鳥 眞由美（主任）
3. 第三者委員 馬淵 精一（法人監事）（電話0943-72-2659）
仲 真市 （電話0942-26-6960）
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、第三者委員に直接苦情を申し出る事も出来ます。

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

本事業所で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し出津事ができます。

「福岡県運営適正化委員会」

春日市原町3-1-7 クローバープラザ 4階

連絡先 092-951-3511