「苦情申出窓口」の設置について

令和６年４月１日

社会福祉法第８２条の規定による福祉サービスの向上に向けて、本園では利用者からの苦情に適切な対応をするための窓口を設置しています。下記のとおり苦情受付担当者、苦情解決責任者を任命し、苦情解決に努めてまいりますので宜しくお願いします。

記

１．苦情受付担当者　　中　尾　雅　美　（真美北保育園副園長）　連絡先：０７４５-５５-７０８８

２．苦情解決責任者　　森　田　サヱ子　（真美北保育園園長）　連絡先：０７４５-５５-７０８８

３．第三者委員　　弁　　護　　士　野　島　佳　枝
社会保険労務士　大　河　原　　徹
広陵福祉会評議員　原　　勝　親

４．苦情解決の方法

（１）苦情の申し出方法

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、第三者委員会に申し出る場合は、法人事務局から連絡します。

（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に報告します。苦情解決責任者は内容を精査し、苦情申立者に対して、当該苦情の内容について報告を受けた旨を通知します。

苦情申立者の希望により第三者委員へ報告をします。

（３）苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申立者に対して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ことができます。

（４）本園で解決できない苦情への対応

本園単独で解決できない苦情は、当法人内の他の２園の園長（苦情解決責任者）を交えて話し合いの場を設け、解決に努めます。

（５）上記（４）で解決できない苦情は、奈良県運営適化委員会に申し立てることができます。

５．苦情の取扱い状況

令和５年度における苦情の取扱いはありませんでした。

６．本園以外の苦情相談先

本法人で解決できない苦情は、奈良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立てることができます。

【連　絡　先】奈良県運営適正化委員会　　電　話　０７４４―２９－１２１２
ＦＡＸ　０７４４―２９－０１０１

【法人事務局】社会福祉法人広陵福祉会　　電　話　０７４５―５５－７０８８
ＦＡＸ　０７４５―５５－７３３２

☆　☆　関　係　法　令　☆　☆

社会福祉法

（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

第８２条　社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

第８５条　運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

２　運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。