**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、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を

整えています。

　本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を下記により設置し、

苦情解決に努めています。

苦情解決責任者　　　岡部　守信（℡23-7030）

苦情受付担当者　　　本田美佳子（℡23-7030）

第三者委員 倉田　勝雄（℡09087626769）

〃　　　　　　　丸井　哲也（℡09045196775）

１、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付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申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ことができます。

　　　　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

　　　　本事業者で解決できない苦情は、熊本県社会福祉協議会（℡096-324-5471）

　　　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。

２、苦情解決結果の記録、報告

◇　苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保されま

す。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにします。

 ア、苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録

をします。

　　　イ、苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。

　　　ウ、苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人および

　　　　　第三者委員に対して一定期間経過後、報告します。

３、解決結果の公表

　◇　利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、

個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、公表します。

社会福祉法人　三心会　東向寺保育園

〒863-0005天草市本町新休３７番地１

TEL 0969-23-7030

FAX 0969-23-7033