

利用者各位

令和3年4月1日
社会福祉法人 拓瑞会

『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、本施設では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本施設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会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 守谷 浩（園長）
2. 苦情受付担当者 下部 みゆき（主任保育士）
3. 第三者委員会 (1)大塚 信昭 (2)廣谷 周二 (3)大森 健治（別紙）

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにも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会（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）に報告いたします。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もって話し合い、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ち会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

1. 第三者委員による苦情内容の確認
2. 第三者委員による解決案の調整、助言
3. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 大分県運営適正委員会

大分県運営適正委員会は、公正・中立的立場にある社会福祉、法律、医療の学識経験をもつ委員により構成された第三者機関であり、福祉サービスに関する苦情の適切な解決を行います。（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業所で解決できない苦情は、大分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。

【連絡先】大分県運営適正委員会事務局

〒870-0907 大分県大分市大津町2-1-4 1 県総合社会福祉会館内

TEL:097-558-0301 FAX:097-551-5454 受付時間：月～金午前9時～午後5時