社会福祉法人珠光会
普照こども園

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規程により、当こども園では、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。当こども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下記により設置し、苦情解決に努めておりますのでお知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者　江島　宰(園長)
2. 苦情受付担当者　尾方　ひとみ(主幹保育教諭)
3. 第三者委員　松田　順子【連絡先38－3138】
　　大冨　弘文【連絡先38－2098】
4. 苦情解決の方法

(1)苦情受付

苦情は面接、電話、書面等により、苦情受付担当者が随時受け付けます。
なお、第三者委員の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。

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確認、助言
ウ．話し合いの結果や改善事項等の

(4)大分県運営適正化委員会

大分県運営適正化委員会は、公正、中立的な立場にある社会福祉法律、医療の学識経験をも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。
本事業者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化委員会に申し出ることができます。

【連絡先】大分県運営適正化委員会事務局
(〒)870－0907　大分市大津町2丁目1番41号　県総合社旗福祉館内
(TEL)097－558－0301　(FAX)097－551－5454

＊受付時間は、月曜日～金曜日の午前9時から午後5時です(祝祭日、年末年始を除く)