

苦情対応の仕組み

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おります。

苦情解決責任者 園 長 岡 健一
苦情受付担当者 主任保育士 西田 はるみ
第三者委員

【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ことできます。

（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。

- 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策の調整、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」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者が解決できない苦情は、石川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。

石川県運営適正化委員会事務局

石川県金沢市本多町 3-1-10 石川県社会福祉会館内

TEL 076-234-2556 FAX 076-234-2558