〔別紙１〕

令和４年　６月　１日

利　用　者　各　位

社会福祉法人　榊　会
うらわライトハウス保育園

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法 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ることといたしました。

本事業所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　　藤森　英和　　(理事長)
　　関口　妙子　　(園長)
２．苦情受付担当者　　酒井　優子　　(主任)
３．第 三 者 委 員　　(1)細萱　大祐［さいたま市大宮区桜木町 1-366-9 大宮西口ビル 2F］
　　050-6868-4846
　　(2)東谷　良子［さいたま市浦和区岸町 7-5-21］
　　050-5223-0596

４．苦情解決の方法

(1)　苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ます。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（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は

埼玉県社会福祉協議会（埼玉県運営適正化委員会 ）

福祉サービス苦情相談係　(すこやかプラザ内)

〒330－0075 浦和区針ヶ谷 4 丁目 2 番 65 号 TEL048－822－1243)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。