

ご意見・ご要望をいただく機会について

～よりよい園づくりのための苦情の受付け と 解決～

認定こども園・保育所を利用するにあたり、お気づきの点やご意見・ご要望などがございましたら、担任までお申出いただくか、ご意見箱または E メールを利用していただくなど、ご遠慮なく伝えていただきたいと思います。

また、社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉法人昌和福祉会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。苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のように設置し、苦情解決に努めております。

- | | | | |
|------------|--------|--------------|--------------------------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 難波 富江 | 認定こども園 | せんにしの丘 園長 (昌和福祉会理事長) |
| | 富増 仁美 | 認定こども園 | せんだの森 園長 |
| | 難波 聖祿 | 御幸保育所 | 所長 |
| 2. 苦情受付担当者 | 柴田 美智子 | 認定こども園 | せんにしの丘 教頭 (1024@ho19.jp) |
| | 森下 希理子 | 認定こども園 | せんだの森 教頭 (senda02@urban.ne.jp) |
| | 佐伯 美恵 | 御幸保育所 | 主任保育士 (miyuki1@urban.ne.jp) |
| 3. 第三者委員 | 小島 康則 | 084-955-3448 | |
| | 片岡 恵子 | 084-955-4383 | |
| | 稲生 加代子 | 084-955-3429 | |

< 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。

- 第三者委員の立会いによる苦情内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整、助言
- 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 広島県福祉サービス運営適正化委員会の紹介

苦情解決が難しい場合、県の福祉サービス運営適正化委員会でも受付を行っています。

《広島県福祉サービス運営適正化委員会》

【所在地】

〒732-0816

広島市南区比治山本町 12-2 県社会福祉会館 広島県社会福祉協議会内

電話 082-254-3419 FAX082-250-6183

電子メール：soudan@hiroshima-fukushi.net

【相談日時】

平日午前 8 時 30 分～午後 5 時 00 分

【相談業務内容】

福祉サービスの利用者が、施設や事業所内の苦情窓口にご相談しても解決できない場合、また、施設や事業所に相談しにくい場合、県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会がその相談を受け、助言や解決のあっせん等を行います。委員会では、弁護士・医師や相談機関等の専門の委員が、調査やあっせんにあたります。

【相談料】

無料

【相談方法】

面談・電話・手紙・FAX・電子メール。※面談の場合は予約してください。