

「苦情対応」の体制整備について

社会福祉法人新生福祉会 定款第1条に基づき法人が実施する事業（以下「法人事業」という。）の利用者からの苦情に対して、適切な対応を行うことにより、法人事業の利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、法人事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とします。

記

1. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、ファックス、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。

(2) 苦情の報告・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、話し合いは次により行います。

ア. 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

第三者委員が直接苦情を受け付け、苦情申出人が苦情解決責任者との直接話し合いを希望しない場合、第三者委員が間に立って、解決に向けた調整を行います。

(4) 施設において解決できない場合

当施設で解決できなかった苦情は、福岡県社会福祉協議会(092-915-3511)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。

2. 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員は次のとおりです。

1) 苦情解決責任者（新生第二保育園 施設長） 万田 康

2) 苦情受付担当者（新生第二保育園 主任保育士） 松崎 美紀

3) 第三者委員 小 島 保 090-4484-8270

丸 本 直 彦 0949-22-4627