

令和6年4月1日
社会福祉法人 八葉会
赤坂未来園
理事長 金永恵美子

苦情解決に向けて

社会福祉法第28号82条の規定により、赤坂未来園が提供する福祉サービスに対する苦情に適切に対処するため、次のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を定めました。

なお、詳細は下記のとおりです。

1. 苦情解決責任者 西村有美（赤坂未来園 園長）
2. 苦情受付担当 藤井万理子（赤坂未来園 副園長）
是平真由美（赤坂未来園 主幹保育教諭）
3. 第三者委員 田中淳雄（赤坂交流館 館長）
宮重篤子（主任児童員）

苦情解決の方法

- (1) 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。
- (2) なお、第三者委員に直接申し出ることもできます。
- (3) 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。
- (4) 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、第三者委員の立会いによる話し合いは次のとおり行います。
ア 第三者委員による苦情内容確認
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の確認
- (5) 都道府県運営委員会の紹介（介護保険事業者は、国保連合会、市町村も紹介）
本事業で解決できない苦情は、広島社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができます。

【広島県社会福祉協議会連絡先】

住所 広島県南区比治山本町12-2
電話番号 (082) 254-3419
ファックス (082) 569-6161