

## 22.利用者の意見・要望等の相談解決実施要項

- オ 必要に応じ法人への要望等の解決についての助言を行う
- カ 申し出人と解決責任者の話し合いへの立会い、助言を行う
- キ 解決責任者から、要望等に関わる事案の改善状況等の報告を聴取する
- ク 法人の日常的な状況の把握と意見傾聴に務める
- ケ 東京都社会福祉協議会の福祉サービス運営適正化委員会から事情調査、あっせんおよび必要と認める状況把握に関すること

### 6. 解決の手順

#### (1)利用者への周知。

- ア 施設内の掲示、パンフレットの配布等により、利用者への要望を受け付ける旨と要望等の受付および解決の仕組みについて周知する
- イ 利用者に対して、解決責任者、受付担当者及び第三者委員の指名・連絡先を周知する

#### (2)要望等の受付。

- ア 受付担当者は、利用者からの要望を随時受け付けることを周知する
- イ 利用者に対し、第三者委員へ直接要望等を申し出ることが出来ることを周知する

#### (3)受付担当者は、利用者から要望等の受付に際し、次の諸事項を書面に記録し、その内容について申し出人に確認する。

- ① 要望等の内容
- ② 申し出人の希望等
- ③ 第三者委員への報告の要否
- ④ 申し出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否
- ⑤ 第三者委員への報告又は対愛が不要な場合は、申し出人と解決責任者話し合いによる解決を図るように努める

#### (4)受付担当者は、受け付けた要望等はすべて解決責任及び第三者委員に報告する。ただし、申し出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合は、第三者委員への報告は行わないものとする。

#### (5)投書やインターネット等による匿名の要望等については、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

### 附則

- 1この規則を実施するために必要な事項・書式は、別に定める。
- 2この規則は、平成13年7月1日から実施する。

# 利用者の意見・要望等の相談解決実施要項

平成30年 4 月 1 日

利用者各位

社会福祉法人 慈光明徳会

## 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、法人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。

法人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、苦情解決に努めておりますのでお知らせいたします。

### 記

1、苦情処理責任者 牛島祐美子(SAKURA保育園 園長)

2、苦情受付担当者 木本 暁之 (SAKURA保育園 副園長)

3、第三者委員 (1)中島 篤子 03-6803-1887  
(2)谷口 修一 03-6789-5048

4、SAKURA保育園谷在家 TEL:03-5647-9336 E-mail:yazaike@jikoui-m.jp

法人本部 藤岡 洋子(理事長) 0966-43-2180 E-mail:jikoumeitokukai@gmail.com

### 5、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ができます。

#### (2) 苦情の受付の報告・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(苦情申し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対愛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。

第三者委員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) また、足立区役所 苦情対応にも電話をすることができます。

足立区役所 苦情対応 子供施設整備課 03-3880-5899