

# ご意見箱

本園では、社会福祉法第 82 条の規定により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。

玄関前にご意見箱を設置し、本園における苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員のもと苦情解決に努めていますので、お知らせします。

## 1. 苦情受付担当者

教務主任 西川 優子

## 2. 苦情解決責任者

園 長 岡 美智子

## 3. 第三者委員

建部 妃都美 (本園 前園長)

## 4. 苦情解決方法

(1) 苦情受付	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。
(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。 (ア) 第三者委員の立会い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

## 5. 情報公開

苦情解決の結果は、公表申し出のあった苦情については、その結果を公表します。ただし、個人情報に関与するものがある時には公表しません。

