

利用者各位

社会福祉法人 陸前高田市保育協会
「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、社会福祉法人陸前高田市保育協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おります。

本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、苦情解決に努めますので、お知らせします。

記

- | | | | |
|------------|--------|------------------|-----------|
| 1. 苦情解決責任者 | 理事長 | | |
| 2. 苦情受付担当者 | 広田保育園 | 施設長 | 電話56-3000 |
| | 米崎保育園 | 施設長 | 電話55-3047 |
| | 横田保育園 | 施設長 | 電話59-2023 |
| | 下矢作保育園 | 施設長 | 電話55-2523 |
| | 竹駒保育園 | 施設長 | 電話55-4345 |
| 3. 第三者委員 | 村上誠治 | 陸前高田市矢作町字小嶋部66 | |
| | | | 電話54-2825 |
| | 熊谷まり子 | 陸前高田市米崎町字西の沢84-9 | |
| | | | 電話55-1887 |

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受付けております。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受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。

(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ち会いを求めることが出来ます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行ないます。

- ア. 第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

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、岩手県社会福祉協議会内に設置された、運営適正化委員会に申し立てることができます。

連絡先 岩手県福祉サービス運営適正化委員会

郵便番号 020-0831

住所 岩手県盛岡市三本柳8-1-3 ふれあいランド岩手 内

電話番号 019-637-8871 / 9718

FAX番号 019-637-9612