

「苦情等相談窓口」について

当園では、社会福祉法第 82 条の規定により、皆様からの苦情等に適切に対応する体制を整えております。

苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員は下記の通りです。

記

1. 苦情解決責任者 朝 倉 寛 喜 (園 長)
2. 苦情受付担当者 朝 倉 良 子 (園長補佐)
3. 第三者委員 (1) 佐 藤 公 子 (東京家庭裁判所八王子支部家事調停委員)
(2) 宮 本 和 武 (バット博士記念ホーム園長)
(連絡先電話番号 042-797-1371)
4. 苦情解決の方法
 - (1) 苦情等の受付
 - ・ 苦情等は面接、電話、書面（別紙）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もできます。
(詳細は受付担当者にお問い合わせください)
 - ・ 書面については園内ホール入口の給食ケースの上に受付箱が設置してありますので、そちらにお入れ下さい。
 - ・ 原則としてお名前のご記入を願います。秘密は厳守します。
 - (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

以上、ご質問等ございましたらお気軽にご連絡ください。