

保護者各位

2021年 4月

社会福祉法人 筆山保育園

「改善等要望申請窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの改善要望に適切に対応する体制をとっております。

尚、本事業所における改善等要望責任者、改善等要望受付責任者及び第三者委員は下記の通りとなりますので、お知らせ致します。

記

- |               |       |         |          |
|---------------|-------|---------|----------|
| 1. 改善等要望解決責任者 | 田村 真紀 | 筆山保育園園長 |          |
| 2. 改善等要望受付責任者 | 大野 佳代 | 主任保育士   |          |
| 3. 第 三 者 委 員  | 中山 円  | (連絡先)   | 831-0009 |
|               | 岡野 邦江 | (連絡先)   | 846-1315 |

4. 改善等要望の解決方法

(1) 改善等要望の受付

改善等要望は面接、電話、書面などにより改善等要望受付責任者が随時受け付けます。尚、第三者委員に改善等要望を直接申し出る事もできます。

(2) 改善等要望の受付の報告・確認

改善等要望受付責任者が受け付けた要望等を改善等要望解決責任者と第三者委員（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要望等申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 改善等要望解決のための話し合い

改善等要望解決責任者は、申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、要望等申出人は、第三者委員の助言や立会いを求める事ができます。尚、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。

ア. 第三者委員による改善等要望の確認

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（介護保険事業者は国保連、市町村も可）

本事業所で解決できない要望等は、県社会福祉協議会（ふくし交流プラザ内）へ申し出て下さい。

昨年度、該当する案件はありませんでした