

令和7年4月1日

利用者・保護者 各位

宮崎市社会福祉事業団

理事長 草野 一成

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法 82 条の規定により、当事業団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。当事業団においては次のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしておりますので、お知らせいたします。

記

部門名	苦情解決責任者	苦情受付担当者	連絡先
診療部	伊東 美和	中武 友美	21-1616
児童発達支援センターすぴか (保育所等訪問支援)	本崎 厚子	松尾 洋人 松元 寛	21-1551
生活介護事業所 宙	向井 淳一	浜山 和代	21-1504
そうだんサポートセンター おおぞら・すぴか	阪元 睦子	西田 貴幸 徳弘 麗	21-1975
本部事務局 (児童館・高齢者施設)	黒木 進次	松田 光代	21-1500

◆苦情解決第三者委員

氏名	所属等	アクセスコード/URL
有木 正浩	宮崎国際大学 講師	 https://forms.gle/jyb1yvhdS4ubxXNV5
岩切 典雄	公益財団法人宮崎市郡医師会 事務局長	
佐伯 健治	宮崎人権擁護委員協議会 人権擁護委員	

4. 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付けます。なお、第三者委員に QR コードから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け付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。苦情解決責任者は、報告を受けた苦情について第三者委員に報告（苦情申出人が第三者委員への報告を希望した場合に限ります）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、苦情申出人または苦情解決責任者は、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。

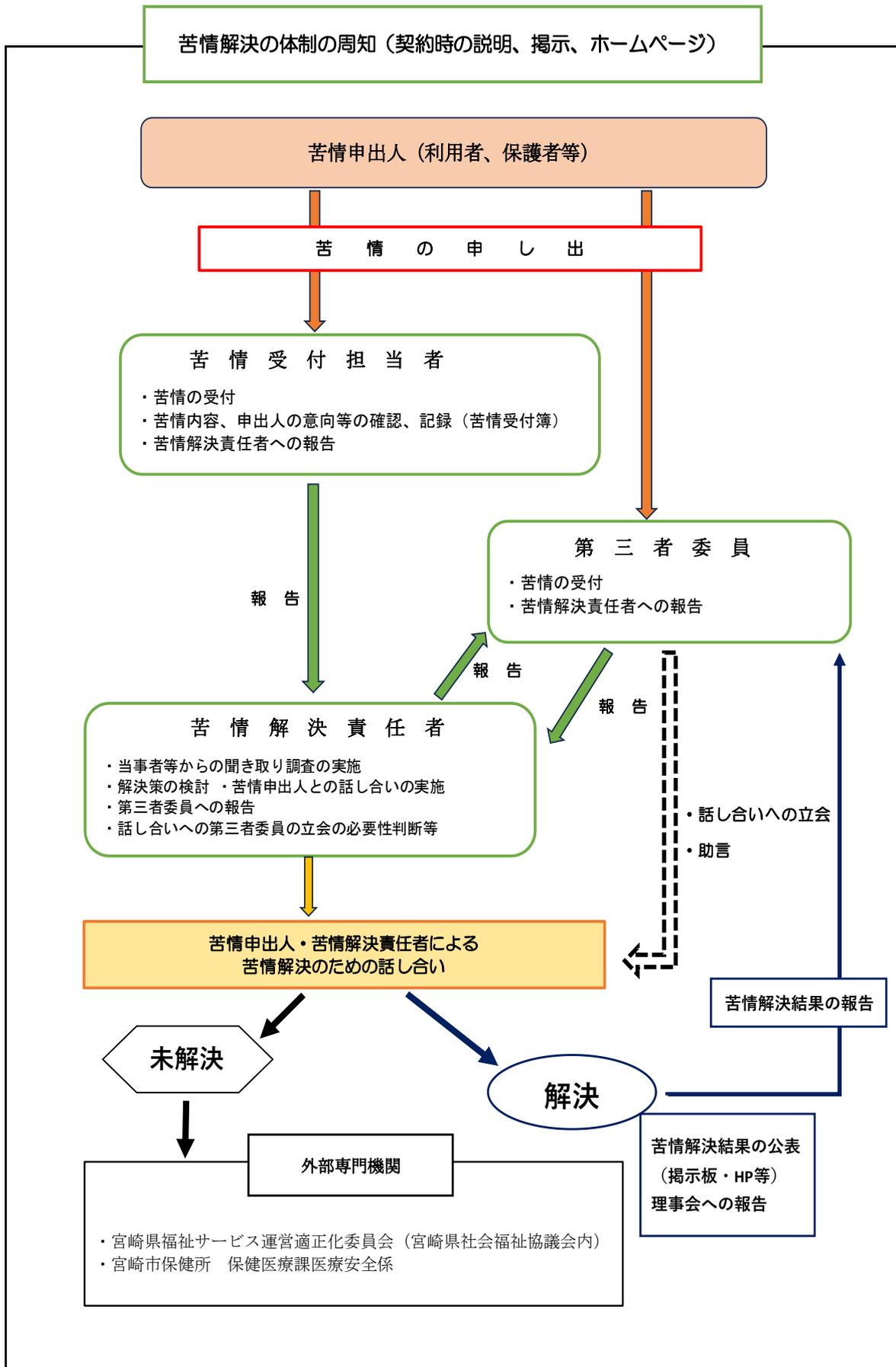
ア. 第三者委員による苦情内容の確認

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)「宮崎県運営適正化委員会」の紹介

当事業団で解決できない苦情は、宮崎県社会福祉協議会に設置された福祉サービス運営適正化委員会（電話：0985-60-0822）に申し立てることができます。



苦情解決の体制の周知 (契約時の説明、掲示、ホームページ)

苦情申出人 (利用者、保護者等)

苦情の申し出

苦情受付担当者

- ・苦情の受付
- ・苦情内容、申出人の意向等の確認、記録 (苦情受付簿)
- ・苦情解決責任者への報告

第三者委員

- ・苦情の受付
- ・苦情解決責任者への報告

報告

報告

報告

苦情解決責任者

- ・当事者等からの聞き取り調査の実施
- ・解決策の検討・苦情申出人との話し合いの実施
- ・第三者委員への報告
- ・話し合いへの第三者委員の立会の必要性判断等

- ・話し合いへの立会
- ・助言

苦情申出人・苦情解決責任者による
話し合い

未解決

解決

苦情解決結果の報告

外部専門機関

- ・宮崎県福祉サービス運営適正化委員会 (宮崎県社会福祉協議会内)
- ・宮崎市保健所 保健医療課医療安全係

苦情解決結果の公表
(掲示板・HP等)
理事会への報告