

令和 8 年 7 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	松元 寛	松尾 洋人 束前 沙緒里	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)	齋藤 裕美子	松田 光代	21-1500

1. 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け付けます。なお、第三者委員に苦情を申し出ることもできますのでお問い合わせください。

(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。

