

利用者各位

社会福祉法人 慈恵会

「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、当園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。

当園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のように設置し、苦情解決に努めておりますので、お知らせ致します。

記

1. 苦情解決責任者 氏 名 (役職)
2. 苦情受付担当者 氏 名 (役職)
3. 第 三 者 委 員 氏 名 (tel *** - ****)
氏 名 (tel *** - ****)
氏 名 (tel *** - ****)

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け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

(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

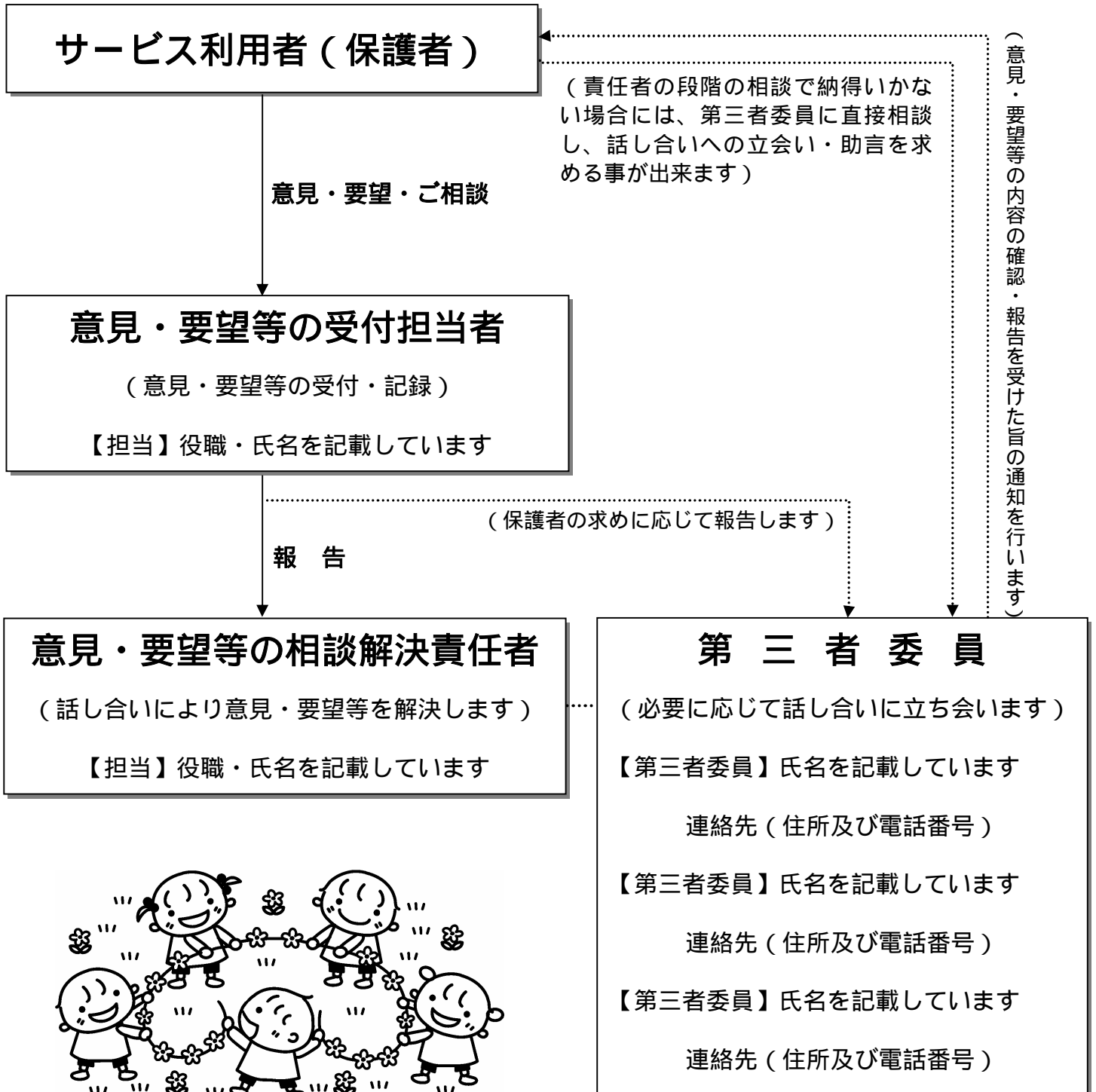
(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

当園で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会 (tel *** - ****) 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。

ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

(これは園内に掲示しているものと同じ内容です)

社会福祉法人 慈 恵 会



相談解決の結果(改善事項)は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は県社会福祉協議会(連絡先を記載しています)に設置された運営適正化委員会に申し出ることも出来ます。