

平成29年4月1日

利用者(保護者等)各位

社会福祉法人蒲生会
理事長 長谷川正

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第83条の規定により、本事業所では利用者(保護者等)からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所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により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

事業所名	児童養護施設 蒲生会大和荘	養護老人ホーム 蒲生会大和ホーム(デイサービス部・居宅支援部を含む)
電話・FAX番号	TEL 0561-53-2969・FAX 0561-53-4197	TEL 0561-53-2989・FAX 0561-53-5768
1 苦情解決責任者	施設長 長谷川正	施設長 山田勝也
2 苦情受付担当者	事務員 浜島健	事務員 松本昌則

- 3 第三者委員 (1)小野庄蔵 [連絡先TEL 0561-53-2749]
(各事業所共通) (2)寺澤保之 [連絡先TEL 052-704-1966]

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。

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) 愛知県「運営適正化委員会」の紹介

本事業所で解決できない苦情は、愛知県社会福祉協議会(〒461-0011 名古屋市東区白壁1丁目50番地 TEL 052-212-5515)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。