

平成28年 4月 1日

利 用 者 各 位

広島県立福山若草園長

苦 情 解 決 に 向 け て

社会福祉法第82条の規定により、広島県立福山若草園が提供する福祉サービスに対する苦情に適切に対処するため、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定めました。

なお、苦情解決の方法は、4のとおりです。

- 1 苦情解決責任者 (氏名) 齊藤 俊秀 (職 名) 園 長
- 2 苦情受付担当者 (氏名) 井田 京子 (職 名) 総務課長
- 3 第 三 者 委 員 (氏名) 宇田 眞一 (連絡先) 084-956-0909
(氏名) 岩田千代子 (連絡先) 084-956-5343

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ます。

なお、第三者委員に直接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会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおり行います。

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の確認

(4) 運営適正化委員会の紹介

本施設で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会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。

【広島県社会福祉協議会連絡先】

(住 所) 広島市南区比治山本町12-2

(電 話 番 号) (082) 254-3419

(ファックス) (082) 250-5155