

平成 28 年 7 月 1 日

利用者の皆さまへ

広島県立障害者リハビリテーションセンター所長

苦 情 解 決 に 向 け て

平素は当センターの運営についてご理解をいただき、誠にありがとうございます。

さて、当センターでは、当センターの各施設が提供するサービスに対する苦情に適切に対処するため、別紙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ております。なお、苦情解決の方法は、次のとおりとなっておりますのでご承知ください。

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。施設ごとに苦情受付担当者が定めてありますが、どの苦情受付担当者でも受付けます。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福祉サービスに関する苦情は、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

平成28年7月以降の苦情処理受付体制について

区 分		担当職名等		連絡先
苦情解決責任者		所 長	安永 裕司	東広島市西条町田口295番3 電 話:082-425-1455 Fax:082-425-1094
苦情受付担当者	総活・ 医療センター	事務局次長 (兼)総務課長	高橋 正	
	医療センター	総務課 人材育成担当課長	湯浅 英治	
	若 草 園	福祉部次長	藤岡 雪子	
		育成課担当課長	畝 光子	
	若草療育園	福祉部長(兼)若草療育 園副園長(兼)育成課長	為平ゆうこ	
	あけぼの	福祉部支援課長	百川 晃	
	スポーツ交流 センター	交流事業課長	手島 千鶴	
	総合相談課	総合相談課長	安藤 公二	
③第三者委員		民生児童委員	林 幹雄	東広島市西条町田口182-4 電 話:082-425-2195
		民生児童委員	脇坂 範子	東広島市西条町田口1503-1 電 話:082-436-6135