

利用者各位

福島県若松乳児院長

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定に基づき、本院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。

本院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とおり設置し、苦情解決に努めておりますのでお知らせいたします。

記

- | | | | |
|---|---------|--------------|----------------------------|
| 1 | 苦情解決責任者 | 根本幸男 | 若松乳児院長
☎0242-28-3055 |
| 2 | 苦情受付担当者 | 佐竹建治 | 若松乳児院次長
☎0242-27-0033 |
| 3 | 第三者委員 | 市川和彦
鈴木慶子 | 会津大学短期大学部教授
会津若松市主任児童委員 |

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。また、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持って話し合い、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の確認

(4) 福島県「運営適正化委員会」

本事業で解決できない苦情は、福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。

問い合わせ先 福島県社会福祉協議会(運営適正化委員会事務局)

☎ 960-8141 福島市渡利字七社宮111

TEL 024-523-1251 FAX 024-523-4477