

●苦情解決方法

(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等の確認

(4)都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本園で解決できない苦情は、「静岡県福祉サービス運営適正化委員会」に申し立てることができます。

連絡先: 〒420-8670 静岡県静岡市葵区駿府町1-70(県総合社会福祉会館内)

TEL/FAX 054-653-0840