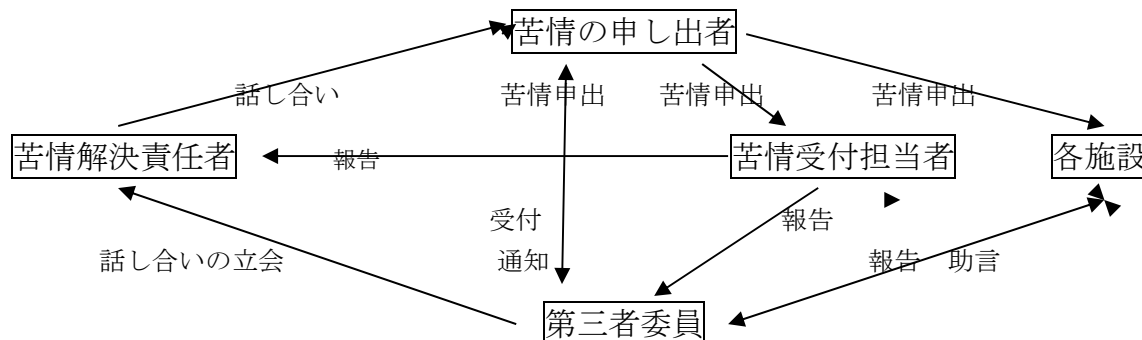


苦情解決の制度について

社会福祉施設は、社会福祉法第82条の規定において「社会福祉事業の経営者は、常にその提供するサービスについて、利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」と決められています。いこいの家もその法律に従って苦情解決の体制をあり静岡県済生会で第三者委員会を設置しています。



もしご不満におもう事がある時は？

当施設が提供するサービスについては、利用される皆様にご満足いただけるよう、職員一同、日々全力を尽くしております。

しかしサービス利用の園児とご家族の方で施設へのご不満や改善を望むことがありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

施設長に話を聞いてほしい場合

施設長は苦情解決責任者です。又静岡県済生会支部の常務理事が苦情解決総括責任者です。苦情解決責任者あるいは苦情解決総括責任者と直接会って話し合いを希望する場合は、施設の苦情受付担当者までお申し出ください。

☆当施設の苦情解決責任者は 大橋 敬子（施設長）
苦情受付担当者は 早川 恵子（児童育成課課長）

名前は出したくないけれど・・・

匿名での苦情の申し出もできますので、施設に備え付けの投書用紙にご記入の上、施設の要望箱に投函するか切手を張って郵送して下さい。

第三者委員会とは

第三者委員会とは、サービス利用者と施設の間にはいつても、問題を公平・中立な立場で円滑・円満に解決するために設けられた制度です。希望される場合は第三者委員を交えてお話し合いもできます。

☆中部地区担当の第三者委員は

- ・藤森 克美 氏（弁護士）
- ・山梨 キイ 氏（社会福祉士）
- ・宮下 能弘 氏（前民生委員）
- ・真下 義秋 氏（法人理事）

（2020年度）

書式①

苦情・要望受付書

受付No.		所長	課長	児発管	受付係
苦情発生日	年 月 日 ()	記入者			
申し出者		住所〒	区		
園児名	(歳)	父親	母親	その他 ()	
苦情の内容・希望等	1、運営に関する事、2、保育内容について、3、職員の対応について 4、その他 ()				
	申し出者の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい	<input type="checkbox"/> 回答が欲しい	<input type="checkbox"/> 調査して欲しい	
	<input type="checkbox"/> 教えてほしい	<input type="checkbox"/> 改善して欲しい	<input type="checkbox"/> その他		
申し出者への確認	第三者委員会への報告の要否		<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要 確認欄 ()		