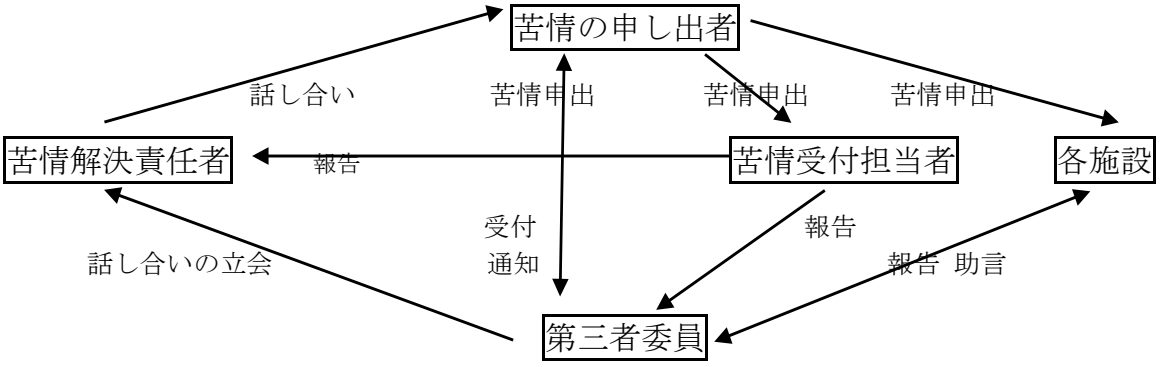
苦情解決の制度について

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とり、静岡県済生会で第三者委員会を設置しています。



もしご不満に思うことがある時は

当施設が提供するサービスについては、利用される皆様が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その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。また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　有田　瑞恵（施設長）

苦情受付担当者は　小山　由夏（主　任）

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って、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）

・藤田 一敏（社会福祉法人理事長）