

苦情解決体制

児童養護施設「ほほ咲みの郷」と相談支援事業所「けいちょう」の運営に伴い、当会の苦情解決体制が次のようになりましたのでお知らせします。各施設に苦情解決窓口を設置すると共に、苦情受付担当者、苦情解決責任者を置いてご意見、ご要望、苦情等を承っております。

また、中立・公正な立場から助言を行う第三者委員も設けておりますので、直接本会に申し出にくいという方は、第三者委員にご相談下さい。

<苦情受付担当者、苦情解決責任者>

	苦情受付担当者	苦情解決責任者
障害者就労支援事業所 つづきの家 TEL:0776-66-6776 FAX:0776-66-6799	本多 俊之 (サービス管理責任者)	大橋 幸男 (所長)
	つづきの家 全職員	
障害者就労支援事業所 夢つづきの家 TEL:0776-33-3760 FAX:0776-33-3761	中川 真吾 (就労支援員)	宗倉 悟 (所長)
	夢つづきの家 全職員	
三国松涛保育園 TEL:0776-82-7369 FAX:0776-82-7368	水野 美帆 (主任保育士)	高山 律子 (園長)
	三国松涛保育園 全職員	
坂井松涛保育園 TEL:0776-50-2181 FAX:0776-50-2601	吉田 孝枝 (主任保育士)	伊藤 きみ子 (園長)
	坂井松涛保育園 全職員	
児童養護施設 ほほ咲みの郷 TEL:0776-54-2206 FAX:0776-54-2207	木村 真佐枝 (個別対応責任者)	竹田 淳 (施設長)
	ほほ咲みの郷 全職員	
相談支援事業所 「けいちょう」 TEL:0776-97-9227 FAX:0776-97-9475	高嶋 優文 (相談支援専門員)	大橋 幸男 (所長)
	けいちょう 全職員	

<第三者委員>

氏名	電話番号
神田 芳和	0776-28-1500
舟木 幸雄	0776-23-1711
巨橋 義純	0776-34-2524

ご意見やご要望、苦情等を申し出ることによって、今後のサービスを受けるにあたり不利益になるというような事は一切ありません。

受付時間：月曜日～金曜日の AM9:00～PM5:00

(祝祭日及び、年末年始、夏季休暇期間は除きます)

苦情の申し出から解決までの流れ

苦情は面接、電話、ファックス、書面、電子メールなどにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。

↓

受付した苦情はすべて、苦情解決責任者と第三者委員に報告致します。

(ただし、苦情申し出人が第三者委員への報告を不要といわれた場合は除きます)

↓

第三者委員は、苦情の内容を確認して、苦情申し出人に報告を受けた旨を通知します。

↓

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることが出来ます。

↓

苦情解決責任者は、苦情申し出人あるいは第三者委員に対して、解決内容または改善内容を書面にて報告を行います。

(サービスの質や信頼性を図るために、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」や広報誌「チャレンジ」、「ドリーム」、「ほいくしょだより」、「ほけんだより」に記載し、公表します)

※本会で解決できない苦情または、本会で解決することが適当でない苦情については、関係機関（運営適正化委員会）を紹介いたします。

窓口	電話番号
福井県社会福祉協議会 運営適正化委員会 ハートフル支援室	0776-24-2347