

郡山光風学園苦情解決制度

1 根 拠

社会福祉法（昭和26年法律第45号）に基づき、社会福祉施設において提供する福祉サービスに係る利用者等からの苦情について、適切かつ円滑な解決を図るため、施設において苦情解決制度を整備することになっています。

2 苦情解決担当者

本園では、利用児童及びその保護者の方々からの苦情（ご意見）等に適切に対応するため、「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ております。

- | | | |
|-------------|--------------------------------|------------------------------|
| (1) 苦情解決責任者 | 酒井 史郎（園長） | 024-951-1503 |
| (2) 苦情受付担当者 | 小林 則正（次長） | 024-951-1503 |
| (3) 第三者委員 | 大橋 隆史（聴覚支援学校教頭）
七宮 仁（福祉有識者） | 024-951-2081
024-933-3611 |

3 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。
なお、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

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員（苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。

第三者委員は、報告を受けた苦情の内容を確認し、苦情申し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、苦情申し出人と誠意をもって話し合いを行い解決に努めます。
また、苦情申し出人が第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

(4) 施設内での解決ができなかった苦情は、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