

平成 26 年 4 月 1 日

ご 利 用 者 様

社会福祉法人 明和会
理事長 菊池 薫

苦情申出窓口について

社会福祉法第 8 2 条の規定に基づき、本会が設置運営する事業所（となみ療護園、となみホームヘルプサービス）では利用者からの苦情に適切な対応をする体制を整えております。

本事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員は下記のとおりとし、苦情解決に努めることとしますので、お知らせします。

記

1、苦情解決責任者	小川 真至（管理者・施設長）	
2、苦情受付担当者	小川 玲子（事務長）	自宅住所：むつ市田名部字下道 34-6 事業所電話番号：（0 1 7 5）3 3－1 1 0 0
3、第三者委員	花部 勲（評議員）	自宅住所：東通村白糠下馬坂 86-6 勤務先電話番号：（0 1 7 5）2 2－4 2 0 8
4、苦情解決の方法	<p>(1) 苦情受付 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付します。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。</p> <p>(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）に通知します。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。</p> <p>(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、第三者の助言や立ち会いを求めることができます。 なお、第三者委員の立ち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</p> <p>(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介 本事業者で解決できない苦情は、青森県社会福祉協議会 電話（017）723-1391 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。</p>	

以上