

苦情解決体制について

社会福祉法人榎原市手をつなぐ育成会における苦情解決体制について掲載しております。

苦情解決に関する基本方針

1. 基本方針

福祉サービスの提供に対する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の満足感の向上や利用者個人の権利擁護を図るとともに、利用者の福祉サービスの適切な利用を支援します。

また、社会性や客観性を確保し、一定のルールに従った方法で解決を進めることにより、円滑、円満な解決の促進や本会の信頼や適正の確保を図ります。

2. 苦情解決体制

苦情解決体制を以下の通り設置しております。

苦情受付担当者	所 長	森山千佳子	0744-47-0221
苦情解決責任者	会 長	中山 幸子	0744-23-7467
付	統括施設長	北川 登	

3. 第三者委員

苦情解決に社会性、客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置します。

吉村 徳久	第三者委員の連絡先については、施設窓口にて公表しております。各施設でご確認ください。
津野 陽子	

4. 苦情解決の公表

平成 29 年度は、各事業所共特にありませんでした。