

平成23年4月1日

利用者・保護者各位

社会福祉法人 豊田市福祉事業団
理事長 宇井 銀 之

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、豊田市福祉事業団では利用者等からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

当事業団における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

1 苦情解決責任者、苦情受付担当者

施設名	苦情解決責任者	苦情受付担当者	連絡先(電話)
のぞみ診療所	所長 三浦 清邦	主任 溝口 理知子	32-8985
地域療育室	室長 酒井 雪枝	主任 山崎 多香美	32-8984
ひまわり	施設長 三浦 孝志	主任 下嶋 三智代	32-7382
たんぼぼ	施設長 松野 俊次	主任 松村 尚美	32-8982
なのはな	施設長 藤村 慶子	主任 成瀬 陽子	32-8983
就労・生活支援センター	室長 天野 雄二	支援員 小黒 泰之	36-2120
けやきワークス	施設長 北村 親樹	支援員 山田 知弘	33-2551
第二ひまわり	施設長 川合 善積	支援員 羽瀨 直嗣	31-3370
暖	施設長 橋本 洋美	主任 渡邊 恒也	37-1781
事務局	主幹 倉地 康夫	副主幹 松川 淳	32-8980

2 苦情解決第三者委員

氏名	職業	連絡先(電話)
西原 香保里	愛知みずほ大学人間科学科教授	43-0111
高木 秋夫	豊田市民生委員児童委員協議会副理事長	88-1590

3 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより利用施設の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。)に報告いたします。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。

(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、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立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

(4) 「愛知県運営適正化委員会」の紹介

当事業団で解決できない苦情は、愛知県社会福祉協議会に設置された愛知県運営適正化委員会(TEL052-202-0167)に申し立てることができます。