



## 苦情受付体制

私たちは、福祉サービスに関する様々なご相談、苦情に対して、苦情受付窓口を設置し、迅速かつ適切に対応する体制を整えています。第三者委員を選任し、公正中立な立場での解決にあたり、施設サービスの適正化に努めています。

## 苦情の受付

- ・ 苦情の受付担当者が窓口として、随時受け付けます。
- ・ 受け付けの方法は電話、面談、書面(点字文字)などです。

## 苦情受付の報告・確認

- ・ 受け付けた苦情は、苦情解決責任者及び第三者委員会に報告します。  
(苦情申出人が、第三者委員への報告などを拒否した場合を除きます)
- ・ 第三者委員は、苦情内容を確認するとともに、報告を受けた旨を申出人に報告します。

## 苦情解決に向けての話し合い

- ・ 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、第三者委員の立会いや助言を求める事が出来ます。

## 担当者

### 苦情受付担当者

- ・ 鈴木 久美子(第二静光園生活相談員)
- ・ 水野 広美(第二静光園生活相談員)

### 苦情受付担当者

- ・ 佐藤 三四二(第二静光園施設長)

### 苦情受付担当者

- ・ 萩野 英子
- ・ 山本 浩之