

高齢者総合福祉施設ジョイトピアおおさ 苦情を処理するために講ずる処置の概要

ご要望・苦情相談窓口及び連絡先

電話 ０８４７－５１－３２１１／ FAX ０８４７－５１－５２３０
担当者 ： 瀬川剛志 小川久美子 角田堅吾

苦情処理を行う体制・手順

- １ 苦情の事実確認
- ２ 苦情検討会議にて対応を協議し、結果を管理者にて決裁する
- ３ 必要に応じて、法人苦情解決委員会で協議する
- ４ 苦情処理について、関係者と連携を行う
- ５ 苦情に対する改善について、利用者に確認を行う
- ６ 苦情処理は１日以内に行なわれることを原則とする
- ７ 苦情処理について成果等を台帳に記録する
- ８ 苦情内容によっては、行政窓口にも報告する

参考事項

- ・ 苦情解決には社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮する
- ・ 他サービス事業者に対する苦情はその事業者に対し、報告と改善を指示し改善がない場合は利用者に説明し、他のサービス事業者の選択を勧める
- ・ 利用者からの苦情の申し出をしやすい環境を整える
- ・ 普段から利用者の立場に立ったサービス提供を心がける

社会福祉法人新市福祉会に『 苦情解決委員会 』を設けています。

施設のご利用やサービス等についての不満や苦情の相談・解決にあたる「苦情解決委員会」を社会福祉法人新市福祉会に設けています。

この委員会は、皆様の立場で施設の在り方や苦情の解決をはかる第三者からなる委員会です。 利用や処遇について等、何かございましたらお気軽に申し出下さい。

苦情解決第三者委員	連絡先		責任者	受付担当
新市福祉会顧問弁護士	ジョイトピアおおさ	(０８４７) ５１－３２１１	園長	事務長 在宅課長 施設課長
新市福祉会監事	ジョイトピアしんいち	(０８４７) ５１－２２２６	施設長	事務次長 統括課長 施設課長
民生児童委員	ガーデンテラス	(０８４７) ５４－２２２０	施設長	通所管理者 就労管理者 相談支援事業所管理者
民生児童委員	ガーデンテラスふちゅう	(０８４７) ４５－００８０	施設長	就労管理者

◎ その他

各施設の入口に「ご意見箱」を設置しておりますので、ご活用ください。

苦情解決委員会事務局

広島県福山市新市町大字下安井３５００番地

電話 ０８４７－５１－３２１１ FAX ０８４７－５１－５２３０