

ご利用者・ご家族の皆様へ

はまなす荘 施設長

「苦情受付窓口」について

当施設では、社会福祉法第82条の規程により、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

当施設における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び苦情解決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 岸 秀明（施設長）
2. 苦情受付担当者 安嶋 伸一（サービス管理責任者）・笠原 広史（就労支援員）
3. 第三者委員 (1) 稲辺 仁 【連絡先：0293-43-2764】
(2) 大友 祐子【連絡先：0293-46-2436】

4. 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付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。
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) その他苦情解決機関

当施設で解決できない苦情は、次の機関に申し立てることができます。

- ア. 北茨城市福祉事務所 電話：０２９３－４３－１１１１
イ. 茨城県運営適正化委員会 電話：０２９－２４１－１１３３
（茨城県社会福祉協議会内）
ウ. 各市町村福祉事務所