

福祉サービス苦情解決制度のご案内

当法人では利用者や保護者等からの苦情に適切に対応する体制を整えています。
 本施設における苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めていますのでご相談下さい。

記

1. 苦情解決責任者

川崎 純夫 川崎 高子 川崎 将宏	サンフレンド・グループホーム 銀 河 サンビレッジ
-------------------------	---------------------------------



2. 苦情受付責任者

中西 達哉 川澄 秀幸 篠塚 ユカリ 大森 宏子 塚原 裕之 中澤 由美子	サンフレンド 銀 河 サンビレッジ グループホーム 契約・請求・各種手続き等 食事・医療に関すること
--	---



3. 第三者委員

- (1) 葛谷昭子 (あいち清光会監事)
 (2) 内田雄己 (税理士・あいち清光会評議員)

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面（手紙）などにより苦情受付担当者が随時（いつでも）受け付けます。

サンフレンド 0568-47-1181
 銀 河 0568-47-2555
 サンビレッジ 0568-54-1111

※各市町村の福祉課でも受け付けます。

小牧市役所障害福祉課 0568-76-1127

(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に報告します。苦情解決責任者は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。解決がつかない時及び必要と認めたときは、第三者委員に相談し助言や立会をお願いし解決に努めます。

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) 「運営適正化委員会」の紹介

本法人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運営適正化委員会に申し立てることができます。 052-212-5515