

お客様に、満足して福祉サービスをご利用いただくために

苦情受付窓口を設置

お気軽にご利用下さい。

ほたるの杜

社会福祉法（平成12年6月施行）第82条で、事業者は福祉サービスに関する苦情解決のための体制整備に努めることが定められました。

高雄苑では、お客様が満足して福祉サービスをご利用いただけるよう苦情受付担当者と苦情解決責任者を置き、お客様の要望や苦情を受付ける苦情受付窓口を設置いたしました。また、苦情解決にあたり中立・公平な立場から助言を行う**第三者委員**も設けております。

1. 体制は、次のとおりです。

	氏 名	連 絡 先
苦情受付担当者	清水美菜子	0776-37-0115
苦情解決責任者	内田 章子	0776-37-0115
第 三 者 委 員	牧野 忍	0776-37-1333
	松永 久美恵	0776-26-2499

2. 苦情の受付方法は、次のとおりです。

①要望・苦情の受付方法

面接・電話・書面などにより、苦情受付担当者が受付をします。

苦情受付担当者は、受付た要望や苦情内容を、苦情解決責任者と第三者委員に報告をし、第三者委員は、内容を確認したうえで、お客様に報告を受付た内容をお知らせします。また、さくらが丘に言いにくいというお客様は、直接、第三者委員に申し出ることができます。

②要望・苦情の受付時間

月曜日～土曜日の午前8時30分～午後5時30分まで、ご利用できます。（祝・年末年始を除く）ただし、第三者委員へ直接申し出る場合は、午後8時～午前9時、日曜日・祝日・年末年始はご遠慮願います。

3. 苦情解決の方法は、次のとおりです。

※苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者がお客様と誠意を持って話し合い、解決に努めます。また、必要に応じて、第三者委員が助言や立会をします。

4. 高雄苑で解決できない場合は、次の関係機関窓口に申し出ることができます。

要望・苦情の内容	窓 口	電話番号
福祉サービス全般	福井県社会福祉協議会 運営適正化委員会窓口	0776-24-2339
介護保険サービス	福井市役所 地域包括ケア推進課	0776-20-5400
	福井県国民健康保険団体連合会 苦情処理窓口	0776-57-1614

5. 苦情解決の結果を公表します。

サービスの質や信頼性を図るため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、公表します。

【 苦 情 解 決 の し く み 】

