

利用者各位

平成 31 年 4 月 1 日
社会福祉法人聖母会 児童養護施設
天使の園 施設長 倉知 香美

「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法 第 8 2 条 (社会福祉事業の経営者による苦情解決) の規定により、児童養護施設天使の園・児童家庭支援センターエンゼルキッズでは、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。児童養護施設 天使の園・児童家庭支援センターエンゼルキッズにおける苦情解決責任者、苦情受付担当者及び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 | 倉 知 香 美 | (天使の園施設長) |
| 2 | 苦情受付担当者 | 山 田 達 雄 | (天使の園主任指導員) |
| | | 西 村 忍 | (天使の園設備管理) |
| 3 | 第三者委員 | 十 川 英 明 | (医師 北広島小児科医院長) |
| | | 田 中 宏 明 | (社会福祉協議会事務局次長) |

4 苦情解決

- (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出来ます。
- (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は苦情解決責任者と第三者委員 (苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く) に報告します。
- (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) 天使の園・児童家庭支援センターエンゼルキッズ、苦情解決システムで解決できない苦情については、北海道社会福祉協議会『福祉サービス運営適正化委員会』への申し立てをすることができます。

住所：札幌市中央区北 2 条西 7 丁目 Tel: 011-204-6310 Fax :011-204-631