

# 苦情解決体制

ふなおか学園・更生園・フレンズポートふなおか・青空が提供する福祉サービスに関して利用者や家族からの苦情や要望を受けて解決することにより、利用者の権利を擁護しサービスの質の向上を図る。

## 1. 受付窓口及び担当者

	窓 口	担 当 者 名	備 考
ふなおか学園	五泉市尻上 118 番地・ふなおか学園内 0250-47-7860	岡 村 洋 司	児童発達支援 管理責任者
ふなおか更生園	五泉市尻上 118 番地・ふなおか更生園内 0250-42-7070	吉 井 聡	サービス管理 責任者
フレンズポート ふなおか	五泉市尻上 118 番地・フレンズポート内 0250-42-0860	山 本 和 則	児童発達支援 管理責任者
青空	五泉市尻上 118 番地・ふなおか更生園内 0250-42-0833	羽 下 由 里	サービス管理 責任者

○ふなおか学園・更生園及びフレンズポート玄関に「苦情受付ポスト」が設置してあります。

○利用者等からの苦情は常時受け付けます。

○苦情内容・利用者の意向等確認と記録

受付した苦情及び改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

2. 苦情解決責任者 学園 園長 間船 亜矢子 更生園 園長 岡村 密子

3. 第三者委員 井上 トメ 須田 かずえ

## 4. 苦情解決のための処理体制と手順

(1) 利用者への周知 掲示・パンフレット等の配布により、苦情解決責任者・受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や処理の仕組みについて周知します。

(2) 苦情の受付 利用者等からの受付は随時行う。又、第三者委員も直接受け付けることができる。受付担当者は内容、苦情申立人の希望、第三者委員への報告の要否、申立人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立会いの要否の確認をする。

(3) 受付の報告と確認 受け付けた苦情は、申立人が第三者委員への報告を拒否した場合を除きすべて責任者及び第三者委員に報告する。

第三者委員は、受付担当者から苦情の内容の報告を受けた場合は申立人に報告を受けた旨通知する。

(4) 解決に向けての 苦情解決責任者は申立人との話し合いによる解決に努める。

話し合い 第三者委員の立会いによる申立人と責任者の話し合いは、第三者委員による苦情内容の確認、解決案の調整・助言、話し合いの結果や改善事項等の記録と確認を行う。

(5) 苦情解決の記録 受付担当者は受付から解決・改善までの経過と結果について記録する。

報告 苦情解決責任者は一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。苦情解決責任者は、苦情申立人に改善を約束した事項について、第三者委員に対して一定期間経過後に報告する。

(6) 解決結果の報告 事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き掲示や広報等を利用し公表する。