

「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、当施設では利用者の苦情に対応する体制を整えています。

当施設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定め、苦情解決に努めます。

記

1. 苦情解決責任者	山内 佳美	(ウイング・ビート 施設長)
2. 苦情受付担当者	山梨 恭子	(ウイング・ビート 支援課長)
3. 第三者委員	《川崎市障害福祉施設等 苦情解決支援事業 第三者委員》 藤平 多花子 (NPO 法人 川崎市障害福祉施設協会) 電話 : 044-819-8450	
	《社会福祉法人 電機神奈川福祉センター 苦情解決事業 第三者委員》 山本 俊彦 (社会福祉法人 横浜やまびこの里 管理部長) 勝田 俊一 (認定 NPO 法人 地域福祉を考える会 副理事長)	
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、運営法人の第三者委員に直接相談をご希望の場合は、法人本部 (電話:045-772-3300) までご連絡ください。	
	(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と第三者委員 (苦情申し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、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。 この際、苦情申し出人は、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、第三者委員の話し合いは、次により行います。	
	● 第三者委員による苦情内容の確認 ● 第三者委員による解決案の調整 ● 話し合いの結果や改善事項などの確認	
	(4) 当施設で解決できない苦情は、次の機関などに申し出ることができます。	
	● かながわ福祉サービス運営適正化委員会 (電話 : 045-317-2200)	

以上