

新川会の苦情解決体制について

福祉サービスを利用する方々が、福祉サービスを提供する**事業者と対等な立場**で不利益を被らぬよう、利用者が苦情を申し立てることができます。

新川会では利用者やその家族の皆様、地域の皆様が満足して福祉サービスを利用していただけるように、それぞれの施設に、苦情受付担当者と苦情解決責任者を置き、要望や苦情を受け付ける苦情窓口を設置しています。また、苦情解決にあたり、公正な立場から助言を行う第三者委員も設けています。

※ 体制は次のとおりです

担当者	氏名	役職	連絡先
□苦情受付担当者	藤木 和美 高木 伸治	施設長 総務課長	TEL 076-472-1118 FAX 076-472-5391
□苦情解決責任者	川上 邦夫	事務長	TEL 076-472-1118 FAX 076-472-5391
□第三者委員	竹本 憲弘 星野 正男 村井 俊雄	有識者 保護司 新川会監事	TEL 076-475-1677 TEL 076-472-3593 TEL 076-462-1295

※ 苦情の受付方法は次のとおりです

要望・苦情の受付方法

面接、電話、ファクス、書面などにより、苦情受付担当者が受け付けをします。

面接、電話による受付	月曜日～金曜日の午前9時から午後5時
FAXによる受付	四ツ葉園 24時間 FAX 076-472-5391

苦情受付担当者は、受け付けた要望や苦情内容を、苦情解決責任者と第三者委員会に報告します。
第三者委員は内容を確認した上で、苦情等申出人に報告を受けた内容をお知らせします。

施設に言いにくいという方は、**直接、第三者委員に申し出ることができます。**

※ 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、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

※ 新川会で解決できない場合は、次の関係機関窓口申し立てる事ができます。

要望・苦情等の内容	窓口	連絡先
福祉サービス全般	富山県社会福祉協議会 運営適正化委員会窓口	富山市安住町5番21号 TEL 076-432-2959

※ 苦情解決の結果を公表します。

この制度の目的は、**苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質の向上と運営の適正化を確保するとともに信頼性を高めることにあります。**

サービスの質の向上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」や広報誌「すまいる」等実績を掲載し、公表します。