

苦情解決制度

社会福祉法人 見晴学園

1. 苦情解決制度について

社会福祉法人見晴学園では、利用者の皆様から寄せられるご意見・ご要望・苦情等を真摯に受け止め、適切かつ円滑に解決するとともに、福祉サービスの質の向上と利用者の権利擁護を図ることを目的として、苦情解決制度を設けています。

苦情等を受け付けた場合は、内容を確認し、必要な調査や話し合いを行い、解決に向けて誠意をもって対応します。また、必要に応じて第三者委員が助言や立会いを行います。

2. 苦情解決の体制

みはらしの里 電話：055-985-2244 住所：静岡県三島市字エビノ木 4745 番地

役割	氏名	備考
苦情解決責任者	芦川 渉	施設長
苦情受付担当者	荻野 祐司 杉山 幸枝 内野 浩至 渡邊 直樹	サービス管理責任者 主任 主任 主任
第三者委員	遠藤 悦子 米山 英明 上田 豊子	監事 評議員 評議員

みはらしの丘 電話：055-985-2241 住所：静岡県三島市字エビノ木 4745 番地

役割	氏名	備考
苦情解決責任者	高井 昌弘	施設長
苦情受付担当者	古屋 美里 五十嵐 晴生 鈴木 圭織 右島 有記	サービス管理責任者 主任 主任 主任
第三者委員	遠藤 悦子 米山 英明 上田 豊子	監事 評議員 評議員

そらいろ 電話：055-985-2241 住所：静岡県三島市字エビノ木 4745 番地

役割	氏名	備考
苦情解決責任者	山本 秀臣	施設長
苦情受付担当者	深瀬 正範	サービス管理責任者
第三者委員	遠藤 悦子 米山 英明 上田 豊子	監事 評議員 評議員

グループホームやまと 電話：055-985-2600 住所：静岡県三島市字エビノ木 4745 番地

役割	氏名	備考
苦情解決責任者	山本 秀臣	施設長
苦情受付担当者	秋山 智一 右島 吏	サービス管理責任者 主任
第三者委員	遠藤 悦子 米山 英明 上田 豊子	監事 評議員 評議員

そおれ 電話：055-976-8388 住所：静岡県三島市東大場 1 丁目 33 番地 2

役割	氏名	備考
苦情解決責任者	塩川 健太	施設長
苦情受付担当者	杉山 彩乃	サービス管理責任者
第三者委員	遠藤 悦子 米山 英明 上田 豊子	監事 評議員 評議員

佐野あゆみの里 電話：055-971-1354 住所：静岡県三島市新谷 175 番地の 1

役割	氏名	備考
苦情解決責任者	高橋 一夫	施設長
苦情受付担当者	山田 妙子	主任
第三者委員	遠藤 悦子 米山 英明 上田 豊子	監事 評議員 評議員

3. 苦情の受付方法

苦情・ご意見・ご要望等は、次の方法で受け付けています。

- ・ 面談
- ・ 電話
- ・ 書面
- ・ 意見箱（各施設内に設置）

受付時間：月曜日～金曜日【8時30分～17時30分】（祝日・年末年始を除く）

4. 苦情解決の流れ

1. 苦情・ご意見・ご要望の申し出
2. 苦情受付担当者が内容を受付・記録
3. 苦情解決責任者および第三者委員への報告（申出人が第三者委員への報告を希望しない場合を除く）
4. 必要に応じて、第三者委員による内容確認・助言・立会い
5. 苦情解決責任者と申出人との話し合い
6. 解決内容・改善内容の確認
7. 必要に応じて、結果を記録・報告・公表

5. 第三者委員について

第三者委員は、苦情解決において中立・公正な立場から助言や立会い等を行います。苦情受付担当者を介さず、第三者委員へ直接申し出ることもできますので、その際は法人にお問い合わせください。

6. 法人で解決できない場合

法人との話し合いで解決に至らない場合や、法人に直接申し出ることが難しい場合には、静岡県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会へ相談・申し立てを行うことができます。

静岡県福祉サービス運営適正化委員会

〒420-8670 静岡県静岡市葵区駿府町 1-70

電話・FAX : 054-653-0840

e_mail : kujou@shizuoka-wel.jp

※最新の受付時間・連絡先は静岡県社会福祉協議会のホームページをご確認ください。