

弘前乳児院 苦情解決に関する対応について

弘前乳児院では苦情等に対して適切に対応する体制を整え、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、苦情解決に努めています。

| | | | | |
|------------|------------------------|----|---|---------------------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 院長 | | } | 弘前乳児院 0172-35-2155 |
| 2. 苦情受付担当者 | 家庭支援専門相談員 里親支援専門相談員 | | | |
| 3. 第三者委員 | 法人監事 | 1名 | } | 連絡先は弘前乳児院まで お問い合わせください |
| | 有識者 | 1名 | | |

4. 苦情の解決方法

(1) 苦情の受付

苦情は直接・電話・書面などにより、苦情担当者が随時受け付けます。
尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることができます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受けた苦情を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。第三者委員は、その内容を確認し苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

(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ち会いを求めることができます。
尚、第三者委員の立ち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解決の確認

(イ) 第三者による解決案の調整、助言

(ウ) 話し合いの結果や改善事項の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

当院で解決できない苦情は、青森県社会福祉協議会内に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます。

連絡先： 青森県運営適正化委員会(福祉サービス相談センター)

住所： 〒030-0822 青森県青森市中央三丁目20番地30号
(県民福祉プラザ2階)

電話： 017-731-3039 (月～金 8:30～17:00)

FAX： 017-731-3098

Eメール：kuzyou@themis.ocn.ne.jp