

苦情受付窓口を設置しています

—お気軽にご利用ください—

社会福祉法（平成12年6月7日施行）第82条で、事業者は福祉サービスに関する苦情解決のための体制整備に努めることが定められました。福井県済生会乳児院では、苦情を受け付ける苦情受付窓口を設置し、さらに、苦情解決にあたり、中立・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。

○ 苦情受付窓口

苦情解決責任者	院長 橋本 幸代	Tel 0776-30-0300
苦情受付担当者	養育課長 黒川 真澄	Fax 0776-30-0301
	課長補佐 勝見 昌弘	

○ 第三者委員

西村 重稀	仁愛大学名誉教授	Tel 090-3292-1486
酒生 耀子	学識経験者	Tel 0776-41-2508

◎ 苦情受付方法は次のとおりです。

○ 苦情の受付方法

- ・ 面接、電話、書面などにより、苦情を苦情受付担当者が受付します。
- ・ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情内容を苦情解決責任者と第三者委員に報告をします。
- ・ 福井県済生会乳児院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。

○ 苦情の受付時間

月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までご利用できます。

ただし、土、日、祝日、年末年始は除きます。

◎ 苦情解決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、誠意を持って話し合い、解決に努めます。
- また、必要に応じて、第三者委員が助言や立会いをします。

○ 福井県済生会乳児院で解決できない場合

- ・ 福井県社会福祉協議会に第三者機関として設置されている運営適正化委員会窓口（Tel 0776-24-2339）に申し立てることができます。

