

利用者の皆様へ

社会福祉法第82条に基づく「苦情等の申出窓口」の設置について

当センターでは、利用者からの苦情等に適切に対応する体制を整えております。センターの苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情等の解決に努めることとしています。

記

1. 苦情解決責任者 小崎 慶介 (センター所長)
2. 苦情受付担当者 伊藤 仁 (事務部庶務課長 内線212番)
佐々木 さつき (福祉相談係長 内線351番)
3. 第三者委員 今里 勉 (連絡先 090-1764-5440)
4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

この制度による苦情受付は、口頭、文書などにより苦情受付担当者が直接に随時お受けします。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。また、従来からの「利用者の声」は、この制度による苦情解決とは別にご利用下さい。

(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は、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希望しない場合を除く。）に報告いたします。

第三者委員は内容を確認し、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会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立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内容の確認
- イ 第三者委員による苦情内容の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 東京都の「運営適正化委員会」の紹介

当センターで解決できない苦情は、東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会事務局（連絡先：03-5283-7020）に申し立てることが出来ます。

令和3年7月1日

心身障害児総合医療療育センター
所長 小崎 慶介