苦情解決について

社会福祉法人 福岡県母子福祉協会

Ⅰ 苦情解決の仕組みについて

当法人では、施設が提供する福祉サービスに関して、利用者の皆様からの苦情に適切に対応するため、苦情解決の体制の整備並びに苦情解決の手順を定めています。
各施設には、苦情解決責任者（施設長）及び苦情解決受付担当者を置くほか、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応に資するため外部の第三者委員を設置しています。

Ⅱ 苦情解決の方法・手順について

- 苦情の受付は、面接、電話、書面などで苦情受付担当者が随時受け付けます。また、第三者委員にも申し出ることができます。なお、プライバシーについては十分に配慮します。
- 苦情受付担当者は、苦情の内容や希望等について記録し、その内容は苦情申出者に確認します。
- 苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。
- 第三者委員は、苦情内容苦情の内容を確認し、苦情申出人に対し、報告を受けた旨の通知をします。
- 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決の手続きを進めます。また、必要に応じ、第三者委員に対し助言や同席を求めます。
- 苦情解決責任者は一定期間ごとに解決結果や改善を約束したことを苦情申出人及び第三者委員に報告します。
- 苦情受付担当者は苦情申出人の同意を得て、受付から解決までの経緯を施設内に公表します。
- 当法人で解決できない苦情又は解決結果にご不満があるときは、次の機関に申し出ることができます。

福岡県運営適正化委員会（福岡県社会福祉協議会 施設福祉部 評価推進課）
住所：福岡県春日市原町３丁目１－７
Tel：092-915-3511 ／ Fax：092-584-3790

Ⅲ 苦情受付・解決体制について

☘ 母子生活支援施設 室見寮

苦情解決責任者　松尾 佳子
苦情受付担当者　伊藤 祥久

☘ 母子生活支援施設 百道寮

苦情解決責任者　瀬里 徳子
苦情受付担当者　金丸 理美

☘ 大手門保育園

苦情解決責任者　山口 恩
苦情受付担当者　柴田 佐知子

☘ 第三者委員

北村 紀代子　福岡県人権擁護委員連合会 事務局長（TEL 092-862-1731）
横尾 優子　早良区民生委員・児童委員（TEL 090-1022-6246）

Ⅳ 苦情解決 結果公表について

☘ 令和６年度　苦情解決のための第三者委員会報告会

〇令和７年７月８日（火）　開催
室見寮・百道寮・大手門保育園　該当なし