

令和3年4月1日

広島市心身障害者福祉センター利用者の皆様方へ

広島市心身障害者福祉センター
所長 中川利國

苦情解決に向けて（お知らせ）

広島市心身障害者福祉センターでは、利用者等の皆様方からの苦情解決に適切に対処するため、次のとおり苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員を定めましたのでお知らせします。

なお、苦情解決の方法は、下記の4のとおりです。

記

- 苦情受付担当者
古川智恵（副所長）
渡部安彦（次長）
秋野達哉（ディサービス係長）
- 苦情解決責任者
中川利國（所長）
- 第三者委員
藤井紀子（連絡先 TEL 082-879-6664）
向井助三（連絡先 TEL 082-928-5434）

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、文書などにより苦情受付担当者が、原則、勤務時間内（午前8時30分から午後5時15分まで）に随時受け付けます。なお、面接の場合は予めご連絡の上、お越しく下さい。

第三者委員に直接申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告

苦情受付担当者が受付けた苦情は、苦情解決責任者に報告します。

(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。

苦情解決責任者との話し合いで解決できないときは、第三者委員の立会いや助言を求められます。

(4) 広島県福祉サービス運営適正化委員会の紹介

当事業団の苦情解決の仕組みで苦情が解決できないときは、広島県社会福祉協議会に設置された「広島県福祉サービス運営適正化委員会」に申し立てることができます。

【連絡先】 住所 (〒732-0816) 広島市南区比治山本町12-2
電話 (082) 254-3419
FAX (082) 250-6183
電子メール soudan@hiroshima-fukush.net