

大分県光明寮 苦情解決体制について

社会福祉法第82条の規定により、大分県光明寮の苦情解決の体制を次に定めます。

大分県光明寮と障害福祉サービス事業の利用されている皆さんから、日頃いろいろ感じていることやご意見を聞かせていただいて、施設が提供するサービス・支援の質の向上をはかり、皆さんのそれぞれの施設での生活をよりよいものにしていくために、大いに参考にしたいと思えます。

なかなか言いにくい、心にいただいている苦情があったら、是非お話をしていただいでできるだけよいように解決したいと思います。

ご遠慮なくお申し出ください。

ご意見も苦情も次のどちらかの方法をとっていただいてもいいです。

苦情受付担当者に話す

なんでも相談箱に投書する（公衆電話コーナーにあります）

どちらの場合も、苦情受付担当者がきちんと記録して、その人にもてもらい、話の内容が正しく伝わっているか確認します。それから「解決のしくみ」にもとづいて、苦情解決責任者・第三者委員に報告します。

解決をはかるための手順を勧めます。

苦情解決責任者(施設長)・苦情解決委員

苦情解決責任者に苦情解決委員が協力して、ありのままの事情をできるだけ正確につかんだ上、申し出のあった人と話し合い、また調整などして適正な解決につとめます。

さらに公正で透明性のある解決のため、施設外の方に協力していただきます。

第三者委員

公正・中立の立場で、広い視野と福祉への深い理解のもと、問題解決のために助言をしたり、また苦情解決責任者と申し出られた人との話し合いに立ち会っていただいたりします。

希望されるときは、施設長・第三者委員とも直接苦情をお聞きます。

苦情受付担当者にお申し出ください。面接・電話のできる日時を調整します。