

2019年4月1日

利用者・保護者 各位

つばさ静岡 わたぐも

たんぼぼ アグネス静岡

「苦情等の受付と解決」について

社会福祉法人小羊学園では、施設を利用する方々とそのご家族からのご意見やご要望あるいは苦情等を聞かせていただき、その解決を図りながら、より良い福祉サービスを行うために「苦情等の受付と解決に関する規定」を定めました。つばさ静岡では、利用者の皆様からのご意見を業務に反映できるよう皆様からのご意見をうかがう場をさまざまに設けております。「苦情解決」もそのひとつです。障害を持つ人たちの QOL の向上に向け、引き続きご批判、ご指導、ご支援をお願いいたします。

◎ 困ったことや苦情等がありましたら・・・

- 下記の苦情受付担当者にご相談ください。担当者が不在の時、あるいはご都合のあるときはどの職員にご相談いただいてもかまいません。

北尾 会津 (アグネス静岡相談員・相談支援専門員)

谷口 正己 (つばさ静岡事務員)

- 直接には話しにくいと感じる方は、ロビーに「意見箱」があります。そちらをご利用ください。

- 電話やメール等でも受付いたします。

つばさ静岡 TEL 054-249-2830 FAX 054-249-2831

e-mail tubasa-szok@wind.tnc.ne.jp

- つばさ静岡に直接ご相談しにくいことは、苦情解決委員会の第3者委員である下記の方々にご相談することもできます。

・山本忠広さん(清水障害者サポートセンターそら理事長) 054-366-8000

・鈴木崇代さん(静岡医療コミュニケーション 代表) 054-247-7277

- さらに静岡県福祉サービス運営適正化委員会にもご相談することができます。

〒420-8670 静岡市葵区駿府町1-70 静岡県社会福祉協議会内

TEL 054-653-0840 FAX 054-653-0840

ご相談された内容は、必ず施設長または苦情解決委員会に報告されます。お寄せいただいた苦情やご相談に対する回答は、施設長が責任をもって相談された方に報告いたします。