

## 九曜会福祉サービスに関する苦情解決

### 【目的】

社会福祉法人九曜会の設置運営する施設は、次の事項を目的として、福祉サービスに関する苦情解決を設置する。

苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。

### 【苦情解決責任者】

施設名	職名	氏名	連絡先	
市津学園	管理者	五木田隆一	T E L	0436-74-4134
			F A X	0436-75-4192
			E-mail	shizu-gk@wc4.sonet.ne.jp
千原厚生園	管理者	小野 聡	T E L	0436-75-0411
			F A X	0435-75-0701
			E-mail	chk-651@alpha.ocn.ne.jp
たかね園	管理者	辰己 陽治	T E L	043-307-0111
			F A X	043-307-0117
			E-mail	kuyoukai@aw.wakwak.com

### 【苦情受付担当者】

施設名	連絡先	
市津学園 全職員	T E L	0436-74-4134
	F A X	0436-75-4192
	E-mail	shizu-gk@wc4.sonet.ne.jp
千原厚生園 全職員	T E L	0436-75-0411
	F A X	0435-75-0701
	E-mail	chk-651@alpha.ocn.ne.jp
たかね園 全職員	T E L	043-307-0111
	F A X	043-307-0117
	E-mail	kuyoukai@aw.wakwak.com

### 【第三者委員】

第三者委員	眞智 稔 [弁護士]	T E L	03-3561-8232
	斉藤 雅次 [保護司]	T E L	0436-22-5525

\*平成24年1月1日より運用開始

【事故報告・苦情受付内容】\*平成 26 年度

市津学園			
内容	事故報告件数	苦情受付件数	苦情解決件数
事務手続き等に関する事	0 件	0 件	0 件
支援サービス等に関する事	17 件	2 件	2 件
施設設備等に関する事	0 件	0 件	0 件
個人情報保護に関する事	1 件	0 件	0 件
その他	4 件	1 件	1 件

千原厚生園			
内容	事故報告件数	苦情受付件数	苦情解決件数
事務手続き等に関する事	0 件	0 件	0 件
支援サービス等に関する事	46 件	8 件	8 件
施設設備等に関する事	0 件	1 件	1 件
個人情報保護に関する事	0 件	0 件	0 件
その他	3 件	1 件	1 件

たかね園			
内容	事故報告件数	苦情受付件数	苦情解決件数
事務手続き等に関する事	0 件	1 件	1 件
支援サービス等に関する事	12 件	15 件	15 件
施設設備等に関する事	0 件	1 件	1 件
個人情報保護に関する事	0 件	0 件	0 件
その他	9 件	1 件	1 件

ぽればれ			
内容	事故報告件数	苦情受付件数	苦情解決件数
事務手続き等に関する事	0 件	0 件	0 件
支援サービス等に関する事	1 件	1 件	1 件
施設設備等に関する事	0 件	0 件	0 件
個人情報保護に関する事	0 件	0 件	0 件
その他	1 件	0 件	0 件