

苦情解決制度についてのお知らせ

令和6年4月1日現在

宮城県済生会みやぎ乳児院に入所されている乳幼児のご家族の皆様や宮城県済生会こどもクリニックを利用されるご家族の皆様のご意見や苦情を適切に解決して、乳児院やクリニックを安心して利用できるように苦情解決の仕組みをつくり、円滑な運営を図っています。

苦情解決責任者

- ・宮城県済生会みやぎ乳児院 施設長 杉山謙治 (TEL 351-5140)
- ・宮城県済生会こどもクリニック 院長 内田 崇 (TEL 351-5151)

苦情担当者

- ・宮城県済生会参事兼事務長 岩石 隆弘 (TEL 351-5140)

苦情解決の進め方

※ 苦情の受付

- ・提供するサービスに苦情がある場合は、苦情担当者に申し出てください。
- ・次の第三者委員に直接申し出ることもできます。

元宮城県教育庁指導課指導主事 渡部 馥 (TEL 222-0645)
元宮城県子ども家庭課長 升田 顕治 (TEL 251-2982)

- ・直接申し出るほか、文書や電話で申し出ることもできます。

※ 解決に向けた取り組み

- ・原則として、苦情担当者や現場責任者が誠意を持って話し合い、解決に努めます。
(その際、第三者委員の立会いや助言を求める場合があります。)
- ・苦情受付から解決、改善までの経過と結果について、記録を作成します。
(記録の内容は、申出者自身も確認できます。)
- ・解決、改善には真摯に取り組み、同様の苦情の再発防止に努めます。

※ 運営適正化委員会あっせん等の申し出

- ・解決が困難な場合は、「運営適正化委員会」に申し出ることができます。
宮城県社会福祉協議会
福祉サービス利用に関する運営適正化委員会 (TEL 716-9674)

※ 解決結果の公表

- ・解決結果については、サービスの信頼性を向上するため、個人情報に関するものを除き、定期的に公表します。

様式1

苦 情 受 付 票

令和 年 月 日

受付番号		発生時期	
受付年月日		発生場所	
苦情申し出者	氏名 住所 入所者との関係		
苦情内容 (相談内容)			
処理経過			
苦情申出者の 希望	第三者委員への報告	要・不用	
	第三者委員の助言	要・不用	
結果			