

要望・苦情のある時は・・・。

受付担当者に相談、お申し出ください。
『はだし工房』の福祉サービスに対しての疑問や
要望・不満など、苦情受付担当者に申し出てください。
はだし工房では申し出のあった事案について、
利用者の皆様が日々よりよい生活が送れるよう、
誠実に解決に努めます。



の仕組み



苦情受付担当者



利用者の皆様が苦情の申し出がしやすい環境を整えるため、受付窓口として設けています。受付けた苦情は書式により記録し、苦情解決責任者に報告します。

また、申出人の同意を得て第三者委員に報告します。

苦情解決責任者

報告を受けた苦情について事情を調査し、改善策を決定します。

また、申出人の理解を得て改善策を実施し、その実施状況を確認します。

第三者委員



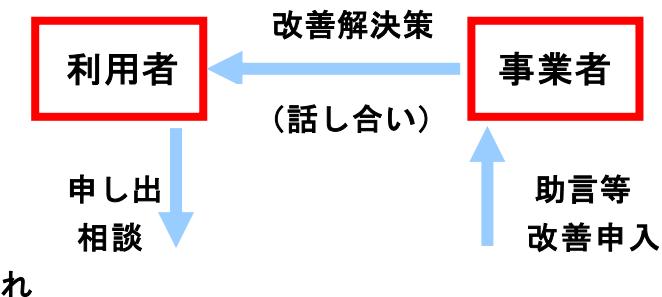
第三者委員は福祉サービスに職見があり中立の立場で判断できる人です。

第三者委員の役割

- ①苦情受付担当者から報告を受け、苦情内容の聴取を行います。
- ②必要に応じ両者の話合いに立会います。
- ③第三者の立場（社会性・客観性）で、解決に向けた助言等を行います。
- ④直接利用者からの苦情を受け付けます。

事業者に申し出にくい時・・・

事業所では誠実に苦情の解決に努めますが、そこで解決できない場合や、事業者に申し出にくい時は岐阜県運営適正委員会に直接苦情を申し出することができます。



岐阜県運営適正化委員会

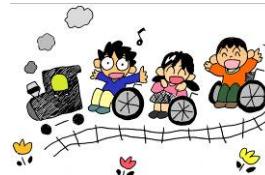
岐阜市下奈良 2-2-1
Tel 058-278-5136



〒507-0901

岐阜県多治見市笠原町 1647-788

特定非営利活動法人
はだし工房共同作業所
Tel 0572-44-3401



はだし工房 苦情解決委員

| | |
|--|--|
| 苦情解決責任者 みずの こうよう 水野 浩洋 | Tel 0572-44-3401 & Fax 0572-44-3404 |
| 苦情受付担当 ひびの ゆみ 日比野 佑美 あんどう みゆき 安藤 美由紀 | |

第三者委員

| | |
|--------------------------|---------------------|
| はせがわ ひろし 長谷川 博 | 携帯 090-3158-3659 |
| かめい ひろあき 亀井 宏明 | |
| みずの ふくよ 水野 福代 | |



はだし工房では、

3つのこと

大切に活動しています。

- ① 障がいを持つ人たちが学校卒業後も生まれ育った地域で暮らしながら活動できる場の保障をめざしています。
- ② 障がいの種別や程度に関係なく利用者ひとりひとりにあった活動の保障をめざしています。
- ③ 利用者の豊かな生活と成長・発達の場の保障をめざしています。

はだし工房での

福祉サービスを楽しいものにするために！



苦情解決制度とは？？？

福祉サービスの利用者からの相談・苦情を受付けこれを解決する仕組みです。

福祉サービス提供事業者は利用者がよりよい生活がおくれるよう要望等を受けとめ、受けた苦情に対しては誠実に苦情の解決に努めます。