

森林園ご利用者の皆様

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入
～利用者の皆様と森林園のコミュニケーションの活性化を目指して～

利用者の皆様と森林園のコミュニケーションの活性化を目指して、「意見・要望・不満・苦情（以下「要望等」とする）を解決するための仕組みに関する規定」を設け、利用者の皆様の要望等に的確に応え、よりよい施設づくりを進めて参りたいと考えております。お気づきのことがあれば、どんな小さなことでも結構ですので、積極的に森林園に対してご要望くださるようお願いいたします。なお、仕組みは次の通りです。

【目的】

1. 要望等への適切な対応により、利用者の理解と満足間を高めることを目的とします。
2. 利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が施設サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とします。
3. 納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

【解決の体制】

1. 解決のための施設内体制について

森林園に関する要望等を解決するため、施設では施設管理者をその責任者とし、相談員及び介護支援専門員(ケアマネージャー)を受付担当者と決めております。

森林園に関する要望等は担当職員へ、お申し出ください。

- (1) 解決責任者 施設管理者
- (2) 受付担当者 相談員

2. 解決のための第三者委員について

直接森林園にいい難いことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として2名の方に依頼しております。第三者委員へ直接要望等を申し出られるか、または森林園への申し出に際し立ち会いをお願いすることができます。

(1) 第三者委員

(2) 第三者委員

※ 連絡先は園内掲示板に表示しています。

【申し出】

1. 要望等は所定の用紙（別紙様式01）を使用し、直接森林園の受付担当者に申し出てください。
2. 解決責任者である施設管理者へ直接申し出ることもできます。
3. 森林園でお願いしている第三者委員へ直接申し出ることもできます。

【解決の記録と報告】

受け付けた要望等は、受付担当者から解決責任者である施設管理者、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。第三者委員への報告を原則としますが申し出の方で第三者委員への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨を用紙にご記入ください。匿名の手紙、電話等による要望等は、すべて第三者委員へ報告します。

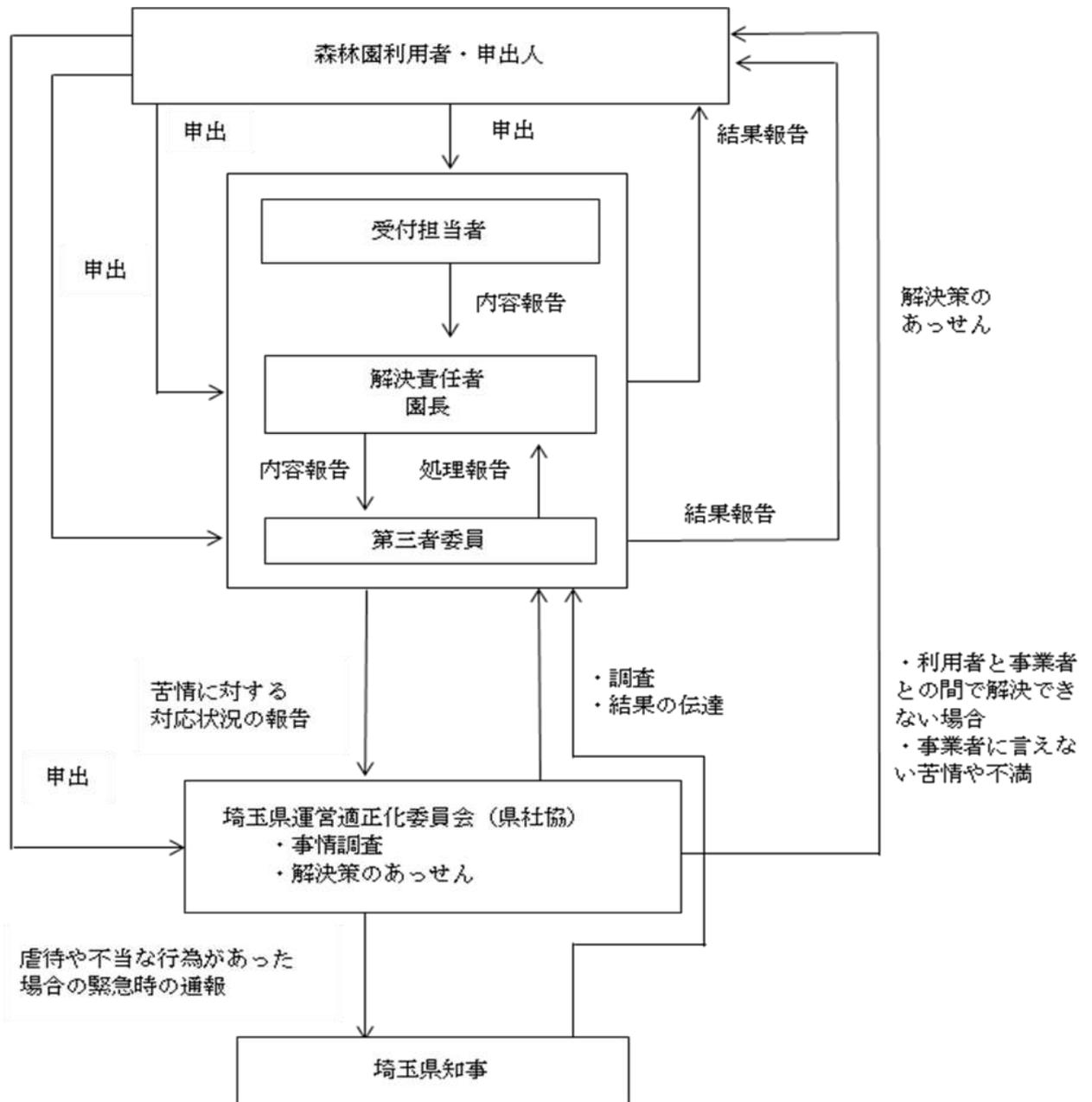
【解決の通知】

受け付けた要望等は、解決責任者より所定の用紙により、改善されたものを通知書、調査を実施したことの報告書または調査を行わない旨の通知書をもって申し出人へ通知します。

【解決の公表】

個人情報に関するものや申し出人が拒否した場合を除いて、要望等の解決について、毎年度終了後に事業報告において公表し、森林園の改善に努めます。

この解決の仕組みは、平成22年4月1日から実施しています。



埼玉県運営適正化委員会

住 所 さいたま市浦和区針ヶ谷 4-2-65 彩の国すこやかプラザ 1 階 〒330-8529

電 話 048-822-1191

F A X 048-822-3078

<http://www.fukushi-saitama.or.jp/site/perf/kenri/complaint-service.html>

申 出 書

年 月 日

森林園解決責任者 殿

申出人

住所 〒

氏名

電話番号

森林園利用者との関係

森林園意見・要望・苦情を解決するための仕組みに関する規定により、次のとおり意見・要望・苦情・不満を申し出ます。

1. 原因となった事実のあった日 平成 年 月 日
2. 第三者委員への報告及び立ち会いの可否 報告：可・否 立会い：要・不要
3. 内容及び理由（具体的に書いてください）

意見・要望・不満・苦情調査結果報告書

年 月 日

様

森林園解決責任者

氏名

印

年 月 日付け申し出の森林園への意見・要望・不満・苦情の調査を行い

ましたが、調査結果、次のような結果となりましたので報告します。

意見・要望・苦情・不満の主旨及び調査結果

改善通知

年 月 日

様

森林園解決責任者

氏名

印

年 月 日付け申し出の森林園への意見・要望・不満・苦情のに関して調査を

行い、その結果次のような改善が行われましたので通知します。

意見・要望・苦情・不満の主旨及び改善内容