

小山町社会福祉協議会の福祉サービスをご利用の皆様へ

お客様相談窓口のご案内

～ 福祉サービスの利用に関するご要望等を承ります ～

社会福祉法の規定により、社会福祉法人小山町社会福祉協議会(以下、「本会」という。)ではご利用者やそのご家族等からの苦情やご要望に、適切に対応する体制を整えています。苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員が協力して、対応させていただきます。

| | |
|---------|---|
| 苦情解決責任者 | 原 秀人 (常務理事・事務局長) |
| 苦情受付担当者 | 木村 博子 (居宅介護支援事業所 管理者) 坂口 昇子 (訪問介護事業所 管理者) 遠藤千代子 (ワークホーム・アップル 施設長) |
| 第三者委員 | 相野谷光子 (TEL.0550-75-3319) 岩田 和代 (TEL.0550-76-3991) |

苦情解決の方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ること您也可以。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

④ 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本会で解決困難な苦情は、静岡県運営適正化委員会(TEL.054-653-0840/静岡県社会福祉協議会内)に申し出ることができます。