

『苦情・要望』申し出窓口をご利用ください！

社会福祉法第82条の規定により、本事業所ではご利用者様からの苦情や要望に対し、迅速かつ適切に対応していくための体制を整えています。本事業所における苦情解決責任者や苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めてまいりますので気軽にご利用ください。

記

- 1 苦情解決責任者 原 秀人（事務局長）
- 2 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 サービス提供責任者）
遠藤千代子（就労継続支援事業所 サービス管理責任者）
- 3 第三者委員 （1）小野 智弘〔連絡先 TEL.76-1104〕
（2）小野 恵子〔連絡先 TEL.78-0252〕

4 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できます。

(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）に報告いたします。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) 静岡県運営適正化委員会の紹介

本事業所で解決困難な内容は、静岡県社会福祉協議会（TEL.054-275-1760）に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます。