

令和2年 4月 7日

利 用 者 各 位

社会福祉法人
善通寺市社会福祉協議会

「苦情申出窓口」体制の一部変更について

社会福祉法第82条の規定などに基づき、本会では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整備しております。

つきましては、第三者委員の変更及び苦情受付担当者の追加がありましたので、皆様にお知らせいたします。

記

- | | | |
|-----------|------------|-------------------|
| 1 苦情解決責任者 | 常務理事 | 武田 裕司 |
| 2 苦情受付担当者 | 係 長 | 松村 早記 |
| 3 第三者委員 | (1) 森 紀繁 | 連絡先 090-1328-1283 |
| | (2) 齋藤 稚児子 | 連絡先 62-0629 |
| | (3) 真鍋 國夫 | 連絡先 090-4335-3960 |

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不必要とした場合を除く。）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会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立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（介護保険サービスは国保連、市町も紹介）

本会で解決できない苦情は、香川県社会福祉協議会（連絡先 087-861-1300）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。