

利用者各位

社会福祉法人 致知会 救護施設 真和館

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- | | | |
|-----------|-------|------------------|
| 1 苦情解決責任者 | 藤本 知彦 | (施設長) |
| 2 苦情受付担当者 | 田上雄次郎 | (生活支援課長) |
| | 竹下美智代 | (生活支援員) |
| 3 第三者委員 | 村中 順子 | (村中司法書士事務所) |
| | 堀端 裕 | (堀端社会福祉士事務所代表) |
| | 藤吉 昌也 | (西原村社会福祉協議会事務局長) |

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もできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付し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) 「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができます。

熊本県社会福祉協議会 熊本市中央区南千反畑町3-7 TEL 096-324-5454
FAX 096-355-5440