

苦情申出窓口の設置について

社会福祉法82条の規定により、本会では利用者からの福祉サービスに対する苦情に適切に対応するための体制を整備しています。

つきましては、本会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次のとおり設置しておりますので、苦情をお持ちの方は、苦情受付担当者へお申し出ください。

苦情解決責任者	内田 照也（事務局長）
苦情受付担当者	太田 勝幸（次長兼総務課長）
	河添 光代（総務係長）
第三者委員	藤井 博（芦北町社会福祉協議会 理事）
	池田 康浩（芦北町役場 福祉課長）
	森 健一郎（竹本医院長）

【苦情解決の方法】

○苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等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。

○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。

○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、第三者委員の助言及び立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

○熊本県運営適正化委員会の紹介

本会で解決できない苦情は、熊本県運営適正化委員会（096-324-5454）に申し立てることができます。