

令和5年度 苦情解決申し出窓口について

社会福祉法第82条の規定により、本施設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にいたしました。

本施設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設置し、苦情解決に努めておりますので、お知らせいたします。

記

- 1、 苦情解決責任者 峰岸 嘉尚 施設長
- 2、 苦情解決窓口 小野 太輔 主任／FSW
- 3、 第三者委員 市川 周栄 連絡先 住所 富岡市蚊沼273
(人権擁護委員) 電話番号 0274-67-3013
第三者委員 石井由美子 連絡先 住所 富岡市上小林414-16
(主任児童委員) 電話番号 0274-67-2437
- 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解決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
苦情解決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（苦情申し出者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、苦情申し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持って話し合い、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、第三者委員の立会による話し合いは、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) 群馬県「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介
本事業で解決できない苦情は県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に申し立てることができます。
前橋市新前橋町13-12 群馬県社会福祉協議会内
TEL 027-255-6669（受付専用）

令和元年4月1日制定

令和5年4月1日改訂

令和 4 年度苦情解決報告

- ・ 苦情無