

「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、当法人では利用者の皆様からの苦情に適切に対応する体制を整えております。当法人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設置し、苦情解決に努めてまいります。

【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。

(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

当法人で解決できない苦情は、兵庫県社会福祉協議会に設置された、運営適正化委員会に申し立てることができます。

兵庫県福祉サービス運営適正化委員会

TEL 078-242-6868（受付時間 10：00～16：00）

FAX 078-271-1709

Eメール tekiseika@hyogo-wel.or.jp

（FAX、Eメールでの受付は24時間対応）

以 上