

## 「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、社会福祉法人四万十市社会福祉協議会では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

本会における苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めてまいりますので、お知らせします。

### 記

- |             |                  |                    |
|-------------|------------------|--------------------|
| (1) 苦情受付担当者 | 安田 巧 (総務・地域課長)   | 【電話 0880-35-3011】  |
|             | 秋森 由為 (福祉サービス課長) | 【電話 0880-34-3636】  |
|             | 酒井 和敏 (西土佐支所課長)  | 【電話 0880-31-6111】  |
| (2) 苦情解決責任者 | 山本 博昭 (事務局長)     | 【電話 0880-35-3011】  |
| (3) 第三者委員   | 矢野 誠 (司法書士)      | 【電話 0880-34-1381】  |
|             | 溝渕 智則 (社会福祉士)    | 【電話 090-8283-9206】 |

#### (4) 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。

##### \* 苦情受付の報告、確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。

##### \* 苦情解決に向けての話し合い

苦情受付担当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、苦情申出人及び苦情受付担当者は、必要に応じて苦情解決責任者及び第三者委員の立ち会い、助言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苦情申出人と苦情解決担当者の話し合いは、次により行います。

- ①第三者委員による苦情内容の確認
- ②第三者委員による解決案の調整、助言
- ③話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

#### (5) 運営適正化委員会及び関係機関などへの紹介

【電話 088-802-2611】や関係機関に申し立てることができます。

平成 29 年 5 月 26 日

四万十市右山五月町 8 番 3 号

社会福祉法人 四万十市社会福祉協議会