

高原町社会福祉協議会
福祉サービス利用者各位

社会福祉法人高原町社会福祉協議会
会 長 北 迫 泉

「苦情解決委員会」の設置について

社会福祉法第82条の規程により、当社会福祉協議会では利用者からの種々の苦情に対応すべく体制を整備することになりました。当社会福祉協議会における、苦情解決責任者、苦情受付担当者、及び委員を下記のように定め、苦情解決に努めることといたしましたので、内容の概略とあわせてお知らせします。

記

1 苦情解決責任者

堀ノ内 由佳（事務局長） TEL 42-2230

2 苦情受付担当者

正入木 恵（保育所担当 主事） TEL 42-2230

福田 あかり（訪問介護事業所 管理者兼サービス提供責任者） TEL 42-2984

礒所 光子（相談支援事業所 相談支援専門員） TEL 42-2230

小河内 いずみ（居宅介護支援事業所 管理者兼主任介護支援専門員） TEL 42-4975

3 第三者委員

寺師 勝子（社会福祉協議会 評議員） TEL 090-6779-1200

末永 恵治（社会福祉協議会 監事） TEL 42-2111（役場代表）

相良 禮子（学識経験者） TEL 42-2280・090-9589-7140

4 苦情解決の概略

（1）苦情の受付

苦情は（様式第1号苦情受付書）により苦情受付担当者が受け付けます。

なお、委員に直接申し出る事が出来ます。

（2）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）に報告します。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対し報告があった旨を様式第2号苦情受付報告書により通知します。

（3）苦情解決に向けた話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努力します。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出来ます。

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責任者の話し合いは次によります。

（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報告・確認（様式第3号）

（4）都道府県「運営適正化委員会」の紹介

当委員会で解決出来ない苦情は、宮崎県社会福祉協議会（連絡先は下記に記載）に設置された運営適正化委員会に直接申し出ることが出来ます。

※ 連絡先～宮崎県福祉サービス運営適正化委員会 TEL 0985-62-0822

〒 880-8515 宮崎市原町2-22 宮崎県福祉総合センター