

福祉サービスに関する「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定に基づき、本会が提供する福祉サービスに関する利用者からの苦情に適切に対応するため、次のような体制で解決に努めておりますので、お知らせいたします。

- 1 苦情解決責任者 阿部 拓志 （事務局長）

- 2 苦情受付担当者 津田 博之 （居宅管理者、事務局次長）
 稲沢 真希子（サービス提供責任者）
 大平 友子 （りんどう作業所指導員）
 米山 雅子 （主任介護支援専門員）

- 3 連 絡 先 〒325-3215
 那須町大字寺子乙2566-1ゆめプラザ那須内
 TEL 72-5133
 FAX 72-0416
 TEL 72-0362（りんどう作業所）
 TEL 71-1138（地域包括支援センター）

- 4 苦情解決第三者委員 相馬 文夫（民生委員）
 高久 孝 （民生委員）
 平野 幸一（民生委員）

- 5 苦情の処理方法等
 - （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付けております。
 - （2） 苦情受付の報告、確認
 受付けた苦情は、苦情解決担当者や第三者委員に報告されます。（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合は除く）
 - （3） 苦情解決の方法等
 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合いをし、解決に努めます。
 その際、第三者委員の助言や立会いを求めることもできます。