

福祉サービス利用者 各位

社会福祉法人山田町社会福祉協議会

「苦情申出窓口」の設置について（お知らせ）

当協議会では、社会福祉法第82条の規定により、福祉サービス利用者からの苦情申出に適切に対応するため、次のとおり「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、苦情解決に努めることとしておりますので、お知らせいたします。

記

- 1 苦情解決責任者 高 橋 富士雄（事務局長）
- 2 苦情受付担当者 黒 澤 寛（事務局次長）
- 3 第三者委員 竹 内 幸 司（山田地区）
佐々木 善 朗（船越地区）
昆 幸 利（織笠地区）
柏 谷 千代子（大沢地区）
堀 合 清 和（豊間根地区）

4 苦情解決の方法

(1) 本協議会への苦情申出の対象となる福祉サービス

- ・法人事業
- ・介護保険事業
- ・障がい者総合支援事業

(2) 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。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

(3) 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、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(4) 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

(5) 「岩手県福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

本協議会で解決できない苦情は、「岩手県福祉サービス運営適正化委員会」（電話：019-637-8871、9718）に申し出ることができます。