

「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、本事業所では入居者等からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所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下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- 1 苦情解決責任者 末 光 ち さ と （施設長）
- 2 苦情受付担当者 原 井 川 敏 彦 （生活相談員）
- 3 第 三 者 委 員 谷 康 彰 （伊台地区民生委員児童委員協議会会長）
山 内 多 津 子 （伊台地区民生委員）

4 苦情解決の方法

（１）苦情の受付

苦情の受付は、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出することもできます。

（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による話し合いを求めることができます。

なお、第三者委員の助言や立会いにより話し合いは、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）以下の機関に、直接申し出ることもできます。

松山市役所 指導監査課	所 在 地	松山市二番町四丁目 7－2 別館 2 階
	電話番号	0 8 9－9 4 8－6 9 6 8
愛媛県国民健康保険団体連合会	所 在 地	松山市高岡町 1 0 1－1
	電話番号	0 8 9－9 6 8－8 7 0 0
愛媛県福祉サービス 運営適正化委員会	所 在 地	松山市持田町三丁目 8－1 5
	電話番号	0 8 9－9 9 8－3 4 7 7

以上

苦情解決の流れ

