

社会福祉法人犬山市社会福祉協議会 苦情処理、解決についてのお知らせ

平成30年4月1日

犬山市社会福祉協議会がおこなっている高齢者や障がい者(児)等を対象とした事業について、利用者みなさまにご満足していただけるように、苦情解決体制を整備しています。事業所のサービス等について 不満や不明な点は、以下の体制で相談を受け、解決に向けて誠意をもって取り組みます。

1. 苦情処理体制

苦情を迅速に処理解決するために、体制を次のとおりとしました。

苦情解決責任者	1名（社会福祉協議会事務局長）
苦情受付担当者	4名（各サービス事業所管理者）
第三者委員	2名

2. 苦情解決の流れ

①苦情の受付

苦情受付担当者は、ご利用者からの苦情を受け、申し立て内容を受け書面に記録し、苦情申出人に確認します。

3. 苦情受付の報告・確認

①苦情受付担当者は申し立て内容を、すべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。（苦情申立人が第三者委員への報告を拒否した場合は除きます。）

②投書や電子メールなど匿名の苦情については、苦情解決責任者に報告し必要な対応をおこないます。

③第三者委員は苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、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. 苦情解決に向けての話し合い

①苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求められます。

②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、次によりおこないます。

* 第三者委員による苦情内容の確認

* 第三者委員による解決案の調整、助言

* 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

5. 苦情解決の記録と報告

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から事実関係の確認・話し合い・解決・改善までの経過と結果について、事実を書面に記録します。
- ② 苦情解決責任者は、決められた期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し必要な助言を受けます。

6. 苦情相談窓口

事業所名	苦情解決責任者	苦情受付担当者	電話番号
犬山市社会福祉協議会 指定居宅介護支援事業所	事務局長 松山 勝美	管理者 玉置 千鶴	0568-63-0506
犬山市社会福祉協議会 指定訪問介護事業所	〃	管理者 伊藤 久美子	0568-62-2050
犬山市障害者基幹相談支援 センター	〃	センター長 中島 佳代	0568-44-0321
犬山市社会福祉協議会 障がい者地域相談支援センター	〃	管理者 中島 佳代	0568-63-2918
犬山市社会福祉協議会 各いきがいサロン	〃	主任 満園まゆみ	0568-62-2508

7. 第三者委員

氏 名	選任区分	連絡先
鈴木 英明	学識経験者	0568-67-2801
伊藤 吉真	ひかり学園副園長	0568-67-2801