

令和5年7月1日

利用者等各位

社会福祉法人 瀬戸市社会福祉協議会

「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、瀬戸市社会福祉協議会では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整備し、苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を下記により設置しております。

記

- | | | | |
|---|---------|-------|---------------------------------|
| 1 | 苦情解決責任者 | 加藤孝介 | (社会福祉協議会事務局長) |
| 2 | 苦情受付担当者 | 伊里みゆき | (社会福祉協議会事務局次長) |
| | | | 瀬戸市川端町1丁目31番地 やすらぎ会館 |
| | | | Tel0561-84-2011 fax0561-85-2275 |
| 3 | 第三者委員 | 奥村則子 | (東山民生委員児童委員協議会) |
| | | 矢野友子 | (人権擁護委員瀬戸地区委員会) |
| | | 西村秀輝 | (施設連絡会) |

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の受け付け

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。

(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に報告します。

ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否された場合は報告しません。

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) 苦情解決責任者は、苦情申出人と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、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記録と確認

(4) 解決できなかった場合の苦情について

当協議会で解決できない苦情は、愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会に申し立てることができます。

※ 社会福祉法人 愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会

〒461-0011 名古屋市東区白壁1丁目50番地 愛知県社会福祉会館内

Tel052-212-5515 Fax052-212-5514