

平成22年9月1日

利用者各位

社会福祉法人 横浜鶴声会
横浜市駒岡地域ケアプラザ

「苦情受付窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者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 関 砂恵子（所長）
- 2 苦情受付担当者 板山 重樹（地域包括支援センター 社会福祉士）
石本 良平（デイサービス 相談員）
- 3 第三者委員 (1) 川島 志保〔連絡先 045-662-2041〕
(2) 金子 元重〔連絡先 045-501-4122〕
(3) 渡辺 健〔連絡先 045-575-6278〕
(4) 土田 和男〔連絡先 045-581-3308〕

4 苦情解決の方法

(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（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
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 区市町村段階の苦情対応窓口、

本事業者で解決できない苦情は、鶴見区役所サービス課福祉保健相談係に設けられた苦情対応窓口（TEL045-510-1768）に申し出ることができます。また、福祉サービス運営適正化委員会（TEL045-317-2200）、国保連（TEL045-329-3447）でもご相談をお受けいたします。