

苦情処理の公表

社会福祉協議会では利用者の皆様から寄せられた苦情について、適切に対応いたします。苦情及びその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、ホームページに公表し、改善に努めます。

〈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担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

苦情解決第三者委員・・・西山明、島崎悦子
苦情解決責任者・・・・・・事務局長 内田勉

② 苦情受付の報告・確認

苦情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持って話し合い、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。尚、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。

1. 第三者委員立会いによる苦情内容の確認
2. 第三者委員による解決案の調整、助言
3. 話し合い結果や改善事項等の確認

④ 苦情解決報告

平成 28 年度は苦情の申し入れはありませんでした。