

「苦情申出窓口」について

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉法人朋友会（以下、「本事業所」といいます。）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ので、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す。

記

	1. 苦情解決責任者	2. 苦情受付担当者
就労継続支援事業所（B型） はるかぜワーク	統括施設長 河野 信夫	サービス管理責任者 泉 季容
共同生活援助事業所 ひだまり		精神保健福祉士 宮本 大補
地域活動支援センター かが		精神保健福祉士 堂前 大輔
相談支援事業所 かが		相談支援専門員 河原 康代

3. 第三者委員

小町 健 矢田野ファクトリー

〒923-0342 小松市矢田野町ミ30番地 ☎ 0761-44-5558

中野 裕紀 サンライフたきの里

〒922-0133 加賀市山中温泉滝町リ1-1 ☎ 0761-78-0666

4. 苦情解決の方法

【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もできます。

【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。

【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、第三者委員の立ち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

【その他の苦情解決窓口の利用】

本事業者で解決できない苦情は、石川県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

■連絡先：石川県金沢市本多町3丁目1番10号 石川県社会福祉会館2F
TEL/076-234-2556 FAX/076-234-2558