

平成31年 4月 1 日

利用者各位

社会福祉法人生駒市社会福祉協議会

「苦情申出窓口」について

生駒市社会福祉協議会では、社会福祉法第82条に基づき、苦情受付窓口を設置しています。苦情解決責任者、苦情受付担当者及び公平な立場から利用者の苦情に対応する第三者委員、並びに苦情解決の方法について下記のとおり、お知らせいたします。

記

1 苦情解決責任者

事務局長 平尾嘉宏 TEL (0743) 75-0234 FAX (0743) 73-0533

2 苦情受付担当者

総務課長 宮西泰介 TEL (0743) 75-0234 FAX (0743) 73-0533

3 第三者委員

渡辺一城 (ワタナベ カズクニ) TEL 090-5044-9601
(天理大学人間学部 准教授)

浅間晋一 (アサマ シンイチ) TEL 0743-71-4366
(民生委員・児童委員)

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、第三者委員に直接申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告

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望まない場合を除く。）に報告します。

(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、立ち会いを求めることができます。

なお、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

※苦情解決に関する話し合いは、苦情の内容、申出人の希望等により、苦情受付担当者と苦情申出人との間で行われることがあります。

(4) 苦情解決機関の紹介

本事業者で解決できない苦情は、下記の機関に申し立てることができます。

ア. 奈良県運営適正化委員会（奈良県社会福祉協議会内）

TEL FAX 0744-29-1212

イ. 奈良県国民健康保険団体連合会（介護保険関係のみ）

TEL 0744-21-6811 FAX 0744-21-6822 フリーダイヤル 0120-21-6899