

## 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法 82 条の規定により、本会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。

本会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 中田 隆男（事務局長） TEL 0276-82-3900 FAX 0276-82-3759

2. 苦情受付担当者

① 柏崎 崇（事務局次長）

担当：社会福祉協議会 TEL 82-3900 FAX 82-3759

② 丸山岳志（介護保険係長兼多機能施設係長）

担当：居宅介護・通所介護 小規模多機能施設事業  
TEL 82-3961 FAX 82-3971 TEL80-4165 FAX80-4166

③ 新井健一（地域福祉係長）

担当：老人福祉センター・学童クラブ TEL 82-3900 FAX82-3759

④ 丸山紀美（障がい福祉係長）

担当：地域活動支援センター・障害者サービスセンター  
TEL82-3950 FAX82-3964

3. 第三者委員

高瀬 久美子 TEL 090-4410-3772

武井 直美 TEL 0276-77-1346

4. 対象とする苦情

- (1) 本会が実施する事業により提供されるすべての福祉サービス
- (2) 福祉サービスに係る処遇の内容に関する事項
- (3) 福祉サービスの利用契約の締結及び履行に関する事項

5. 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。  
第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受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) 本事業者で解決できない苦情は、群馬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。

TEL 027-255-6669 FAX 027-255-6173