

苦情解決について

苦情解決制度

社会福祉法第82条の規定により、本会では本会が実施している福祉事業の「利用者からの苦情に適切に対応するため、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のとおり設置し、苦情解決に努めております。

苦情解決責任者

物袋 由美子（事務局長） Tel：092-976-3420

苦情受付担当者

藤野 圭亮（主任） Tel：092-976-3420

第三者委員

任期：令和3年6月1日～令和5年5月31日

関 哲雄（民生・児童委員） Tel：092-976-1065

福良 直子（民生・児童委員） Tel：092-976-0140

組織図

1. 苦情の受付

利用者からの受付については、電話や書面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・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、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は除きます）に報告されます。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。苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることもできます。

- ① 第三者委員による苦情内容の確認及び解決案の調整、助言
- ② 話し合いの結果や改善事項等の確認

本会以外の苦情対応機関（下記）に苦情を申し出ることもできます。

福岡県運営適正化委員会事務局（福岡県社協）
〒816-0804
春日市原町3丁目1番地7 クローバープラザ4階（東棟）
Tel：092-915-3511 Fax：092-584-3354