

# 福祉サービスの苦情相談の流れと仕組み

社会福祉法人 柏崎刈羽福祉事業協会

(苦情申出窓口の設置について)

当法人では、社会福祉法第82条の規定により、ご利用者やそのご家族からの苦情に適切に対応する体制を整えております。各施設に苦情解決責任者、苦情受付担当者を選任しております。また、苦情解決第三者委員も法人として選任しております。なお、氏名および連絡先は各施設に掲示しておりますのでご覧ください。

(苦情解決までの流れについて)

## ①苦情(意見)の相談・受付

苦情は、面接、電話、書面などによって苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、施設の回答に疑問などがある場合には苦情解決第三者委員に直接苦情を申し出することもできます。

## 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を苦情解決責任者と苦情解決第三者委員(苦情申出人が苦情解決第三者委員への報告を望まない場合は除く)に報告いたします。苦情解決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苦情解決のために話し合い

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、苦情申出人は苦情解決第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。

(苦情解決の体制について)

## 福祉サービス利用者等(家族、親族など)

