

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

福祉サービス利用者等（家族、親族など）



苦情（意見）の申し出

福祉サービス事業者

苦情（意見）の受付・解決

事業者（施設）	苦情受付担当者	苦情解決責任者
かしわ荘	次長	施設長
おぐに荘	次長	施設長
むつみ荘	次長	施設長
しおかぜ荘	次長	施設長
なごみ荘	次長	施設長
御山荘	次長	施設長
ケアハウス しおかぜ	主任生活指導員	施設長



苦情（意見）内容の確認

第三者委員

3 名

配 置

※ 第三者委員に直接苦情（意見）申し出することもできます。



話し合い・解決
（利用者・第三者委員・事業者）