

平成31年 4月 1日

利用者の皆様へ

社会福祉法人
千葉市社会福祉事業団

「苦情受付窓口」の設置について（お知らせ）

社会福祉法第82条の規定により、本事業団では利用者の皆様からの苦情について適切に対応する体制を整えております。

各施設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選任し、苦情解決に努めることとしておりますので、お知らせいたします。

記

- 1 苦情解決責任者 日暮 淳 (所長 連絡先 270-1800)
- 2 苦情受付担当者 高見 ゆう (介護主任 連絡先 270-1800)
- 3 第三者委員 熊野 明夫 氏 (弁護士 連絡先：事業団事務局 209-8815)
栗原 春江 氏 (人権擁護委員 連絡先：事業団事務局 209-8815)

※第三者委員は常勤しておりませんので、お電話をいただいた時点で事業団事務局が相談日等を調整し、直接お話ししていただきます。

4 苦情解決の手順

苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面等により苦情受付担当者が受付します。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。（事業団事務局が取り次ぎをいたします。）

↓

苦情受付の報告

苦情受付担当者は受け付けた苦情をすべて苦情解決責任者（第三者委員を含む場合も有）に報告します。

↓

苦情解決に向けての話し合い

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、苦情申出人は必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。

※ 各施設で話し合っても解決しないときは、「千葉県運営適正化委員会」に申し出ることもできます。（連絡先 043-246-0294）

詳しくは 介護主任 高見 まで