「苦情申出窓口」の設置及び前年度の結果

社会福祉法第８２条の規定により、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

本事業所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通り設置していますので、お知らせいたします。

１．苦情解決責任者　　末松忠弘（管理者）

２．苦情受付担当者　　鎌田貴子（相談支援専門員）

３．第 ３ 者 委 員　　大川絹代（地域生活支援センターふぉるつぁ）
連絡先：０９２－６２６－７７９９
石橋　誠（多機能型障がい者支援センターみどり）
連絡先：０９２－６９１－９８０１

４．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。なお、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け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ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち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）都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業所で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会（連絡先０９２－５８４－３３３０）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。

５．前年度の報告

平成２８年度において、苦情受付担当者及び第３者委員への苦情の申し出はございませんでした。