

## 「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、当施設では利用者の苦情に対応する体制を整えています。

当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により定め、苦情解決に努めます。

### 記

- |            |       |   |
|------------|-------|---|
| 1. 苦情解決責任者 | 柿嶋 一  | (川崎市わーくす大師 施設長)                           |
| 2. 苦情受付担当者 | 渡邊 薫  | (川崎市わーくす大師 主任)                            |
| 3. 第三者委員   | 関水 実  | (特定非営利活動法人<br>PDD サポートセンターグリーンフォレスト 副理事長) |
|            | 小野 敏明 | (特定非営利活動法人 日本地域福祉研究所 副理事長)                |

#### 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（苦情申し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、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

この際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の話し合いは、次により行います。

- 第三者委員による苦情内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整
- 話し合いの結果や改善事項などの確認

##### (4) 当施設で解決できない苦情は、次の機関などに申し出ることができます。

- 特定非営利活動法人 川崎市障害福祉施設事業協会 （電話：044-829-6610）
- かながわ福祉サービス運営適正化委員会 （電話：045-317-2200）

以上