ぽこ･あ･ぽこ施設長

「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　岸岡　裕江　（ぽこ･あ･ぽこ 施設長）
2. 苦情受付担当者　三杉　礼美　（ぽこ･あ･ぽこ 支援課長）
3. 第三者委員　関水　実　（特定非営利活動法人 PDD サポートセンターグリーンフォーレスト 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。

- 横浜市福祉調整委員会　（電話：045-671-4045）
- 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

2018 年版