

「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 | 小川 卓 | (わーくす大師 施設長) |
|------------|------|--------------|
-
- | | | |
|------------|------|---------------|
| 2. 苦情受付担当者 | 渡部 司 | (わーくす大師 支援課長) |
|------------|------|---------------|
-
- | | | |
|----------|--|--|
| 3. 第三者委員 | | |
|----------|--|--|

《川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業 第三者委員》

藤平 多花子 (NPO 法人 川崎市障害福祉施設協会 第三者委員会協力員
電話：044-819-8450)

《社会福祉法人 電機神奈川福祉センター 苦情解決事業第三者委員》

山本 俊彦 (社会福祉法人 横浜やまびこの里 管理部長)
勝田 俊一 (NPO 法人 地域福祉を考える会 副理事長)

※ 法人の苦情解決事業第三者委員に相談を希望の場合は、法人本部(電話:045-772-3300)
へご連絡ください。

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。

- かながわ福祉サービス運営適正化委員会（電話：045-311-8861）

以上