

## 「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 | (ほこ・あ・ほこ 施設長)              |
| 2. 苦情受付担当者 | 杉岡 潤  | (ほこ・あ・ほこ 支援課長)             |
| 3. 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 | (認定 NPO 法人 地域福祉を考える会 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、第三者委員に相談のご希望場合は法人法部（電話：045-772-3300）にご連絡ください。

##### (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