

社会福祉法人 千葉福社会

苦情解決制度についてのお知らせ

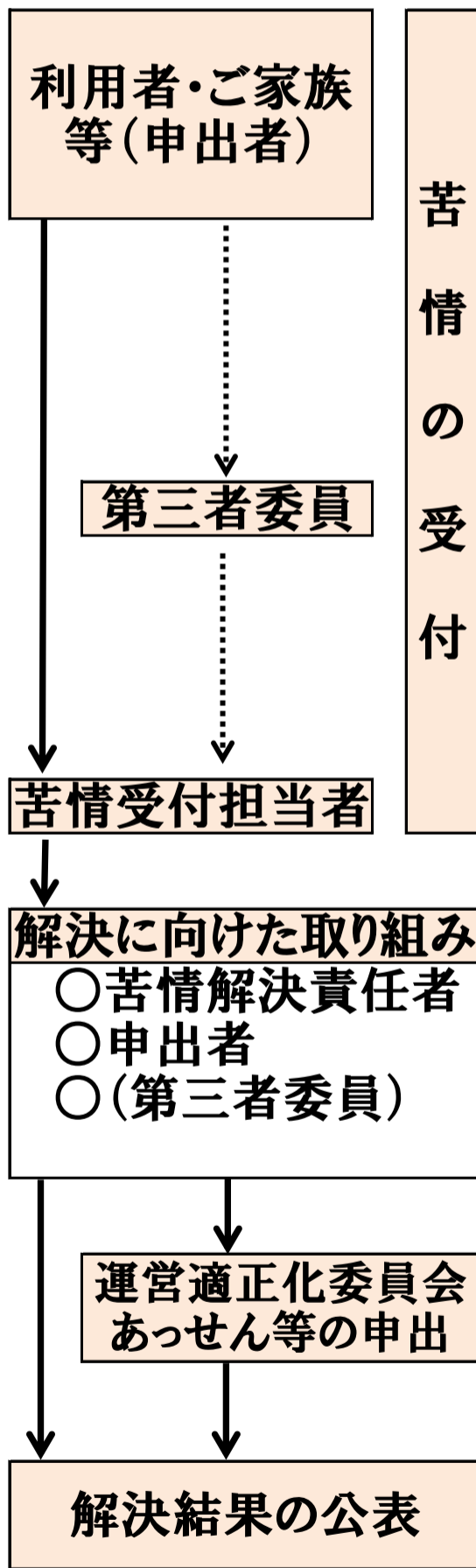
苦情解決責任者：社会福祉法人千葉福社会 理事長 狩野日出夫

苦情解決副責任者：社会福祉法人千葉福社会 法人事務局長 佐々木正浩

利用者の皆様からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情解決の仕組みを整えています。

苦情処理の進め方

⇒ 苦情解決制度は、次の手順で進められます。



⇒ 提供するサービスに苦情がある場合は、苦情受付担当者に申し出ください。

(第三者委員に直接申し出る事もできます。)

⇒ 直接申し出るほか、文書や電話で申し出る事もできます。



苦情受付担当者 (所長・介護支援専門員) 千葉 正
 “ (主任介護支援専門員) 加藤 えい子

第三者委員	高橋 利昭 ☎	0228-25-3482
“	高橋 勝守 ☎	0228-25-2773
“	菅原 金一 ☎	0228-25-2418

解決に向けた取り組み

- 苦情解決責任者
- 申出者
- (第三者委員)

⇒ 原則として、苦情解決責任者が誠意をもって話し合い、解決に努めます。(その際、第三者委員の立会や助言を求める事ができます。)

⇒ 苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成します。(記録の内容は申出者自身も確認できます。)

⇒ 解決・改善策には、真摯に取り組み、同様の苦情の再発防止に努めます。

運営適正化委員会 あっせん等の申出

⇒ 解決が困難な場合は、「運営適正化委員会」に申し出る事が出来ます。

連絡先／宮城県社会福祉協議会「運営適正化委員会」
☎ 022-716-9674

解決結果の公表

⇒ 解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため、個人情報に関するものを除き、定期的に公表します。

R1.10.1

〒989-5605 宮城県栗原市志波姫北郷大門86

志波姫居宅介護支援センター ☎0228-21-1414 / Fax0228-25-2279

法人総務 ☎0228-25-2255 / Fax0228-25-3004