

高浜町社会福祉協議会に対してご意見やご要望、ご不満なことなどがございましたらご遠慮なくお伝えください。

高浜町社会福祉協議会では、社会福祉法第 82 条の規定により、苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を設置し、利用者の皆様からのご意見やご要望、ご不満などの苦情に適切に対応させていただくため、苦情解決の仕組みを整えています。

☆ご意見やご要望、ご不満などを申し出ることによって、今後サービスを受けるにあたって不利益になるようなことは一切ありません。

1. 苦情解決の仕組みの目的

- (1) 利用者の皆様の権利を守り、サービスを適切に利用できるようにします。
- (2) 利用者の皆様からのご意見やご要望、ご不満などをもとにサービスの改善を行い、高浜町社会福祉協議会のサービスの質の向上につなげます。

2. 苦情解決責任者 (事務局長) 河牧 剛

3. 苦情受付担当者 和田事務所 (事務局次長) 田淵 誉
緑ヶ丘事務所 (所 長) 中嶋 知佐子

4. 第三者委員 赤坂 康夫氏【連絡先 72-0041 】

5. 意見、要望、不満などの苦情解決方法

(1) 申し出の方法

ご意見、ご要望、ご不満などの苦情の受付は、基本的に苦情受付担当者が行います。面談、電話、書面など、どんな方法で申し出ていただいても構いません。なお、高浜町社会福祉協議会に直接申し出ることもできます。

(2) 受付の報告と確認

苦情受付担当者は、受け付けたご意見、ご要望、ご不満などを苦情解決責任者と第三者委員 (申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除きます。) に報告します。その際第三者委員は、内容を確認し、申出人に報告を受けたことを通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は申出人と誠意をもって話し合い、苦情解決に努めます。その際、申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

(4) 高浜町社会福祉協議会で解決できなかった場合、または直接申し出にくい場合

高浜町社会福祉協議会で解決できなかった場合、または直接申し出にくい場合は、次の相談機関に申し立てることができます。

○高浜町保健福祉課

TEL0770-72-5887

○福井県社会福祉協議会運営適正化委員会

TEL0776-24-2347FAX0776-24-8942

電子メール siawase@f-syakyu.or.jp

○福井県国民健康保険団体連合会苦情処理窓口

TEL0776-57-1614

ご意見・ご要望・ご不満などの相談に際しての第三者委員の役割

ご意見・ご要望・ご不満などについて、苦情解決責任者との話し合いでは解決ができない場合は、ご希望に応じて、第三者委員の立場にある私たち第三者委員が話し合いに立ち会い、必要な助言をさせていただきます。

[第三者委員の職務]

- 1 苦情受付担当者から受け付けた相談内容について報告を受け、相談を受けたことを相談いただいた方に通知をいたします。
- 2 ご希望により、ご意見・ご要望・ご不満などの相談解決への立ち会いを助言をいたします。
- 3 ご意見・ご要望・ご不満などの改善状況や改善結果について、苦情解決責任者から報告を受け、サービスの質の向上のために施設の日常的な状況把握に努めます。
- 4 ご意見・ご要望・ご不満など、施設に直接相談しにくい場合は、第三者委員に直接相談することができます。その場合には、下記の第三者委員の誰でも構いませんので、ご連絡下さい。

[第三者委員の立ち会いによる話し合いの方法]

- 1 第三者委員がご意見・ご要望・ご不満などの内容の確認をさせていただきます。
- 2 第三者委員が解決案の調整や助言をさせていただきます。
- 3 第三者委員が話し合いの結果や改善事などについて確認させていただきます。

記

第三者委員 氏 名 赤坂 康夫 氏
住 所 高浜町宮崎 5 2 - 1 1
電話番号 72-0041