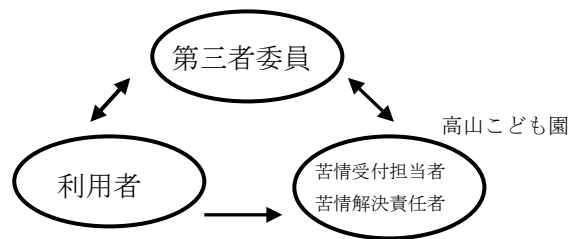


# 光西福祉会が提供する福祉サービスに係わる苦情への対応

相談苦情の円滑、円満な解決を図るため、第三者委員を設置しています。



「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉法人光西福祉会では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えてきました。社会福祉法人光西福祉会における若情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることとしております。

## 記

1. 苦情解決責任者 畠中 親徳（理事長）
2. 苦情受付担当者 若松 優梨花（高山こども園主任保育士）  
前野 郁子（高山学童クラブ） 日高 由美（高山子育て支援センター）
3. 第三者委員 (1) 日野 裕二  
(2) 上岡 ヒトミ  
(3) 原田 順子

## 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）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申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、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員の立会いによる苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

### (4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は、国保連、市町村も紹介）

社会福祉法人光西福祉会で解決できない苦情は、鹿児島県社会福祉協議会〔連絡先 **099 (286) 2200**〕に設置された運営適正化委員会に申し立てる事ができます。