

苦情解決の流れ

受付

苦情は、面接・電話・書面・Eメールなどにより、苦情受付担当者が随時受付いたします。



受付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。

(ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を不要とした場合を除きます。)



通知

第三者委員は、苦情の内容を確認して、苦情申出人に報告を受けた旨を通知いたします。



解決に向けて

苦情責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、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。



報告

苦情解決者は、苦情申出人あるいは第三者委員に対して、解決内容または改善内容を書面にて報告を行います。



当協議会で解決できない苦情や当協議会で解決することが適当でない苦情については、関係機関を紹介いたします。

苦情解決の体制

苦情解決責任者：松村 典英（社会福祉協議会 事務局長）

苦情受付担当者：谷 佑樹（社会福祉協議会 主事）

第三者委員：武部 圭以子、田近 恵美子

連絡先：電話 0721-72-0294

FAX 0721-70-2037

Eメール a195@silver.ocn.ne.jp