

## 法人本部「苦情受付窓口」の設置について

社会福祉法人清風会では、当法人が運営する施設のご利用者やご家族の皆さまからの苦情に適切に対応する体制として、法人本部に苦情受付窓口を下記のとおり設置し、苦情解決に努めることとしましたので、お知らせいたします。

苦情解決責任者	やまだ さかえ 山田 栄	男性	法人本部 事務局長
苦情受付担当者	つちや こうじ 土矢 浩二	男性	法人本部 採用担当部長
	ひがし ゆうき 東 有希	女性	法人本部 事務係長
苦情受付窓口	社会福祉法人清風会 法人本部（清風会館） 〒816-0906 福岡県大野城市中1-14-5 TEL092-503-1081 〔受付日 月～金（祝祭日・年末年始除く）〕 〔受付時間 9:00～17:00〕		
第三者委員	いのうえ ともお 井上 智夫	男性	弁護士
	〒810-0042 福岡市中央区赤坂1-14-22-2F TEL 092-738-1323		
	はぎお まさひこ 萩尾 政彦	男性	司法書士
	〒810-0042 福岡市中央区赤坂1-14-22-2F TEL 092-781-1731		

### 苦情解決の方法

#### 【1】苦情の申出および受付

(1)口頭・文書等により、各事業所の苦情受付担当者が、苦情を随時受け付けます。

苦情受付担当者が不在の際には、他の職員が受付を行い、苦情受付担当者に報告します。

(2)電話・口頭等により、第三者委員に苦情を直接申し出ることできます。

#### 【2】申出内容の報告・確認

(1)苦情受付担当者は、申出内容を苦情解決責任者に報告します。

(2)苦情解決責任者は、申出内容を第三者委員に報告します。

(3)第三者委員は申出内容を確認し、報告を受け付けた旨を、申出人に報告します。

#### 【3】苦情解決に向けた話し合い

(1)苦情解決責任者は、申出内容を解決するために、申出人との話し合いを早急に行います。その際、申出人は、第三者委員の助言・立会いを求めることができます。

(2)苦情受付担当者は、話し合いに同席し、結果や改善事項等を記録したうえで、申出人と第三者委員に確認します。

(3)第三者委員は申出内容を確認し、報告を受け付けた旨を、申出人に報告します。

#### 【4】苦情対応の記録・結果報告

(1)苦情解決責任者は、申出内容の改善結果を、申出人と第三者委員に所定の書式にて報告します。

(2)苦情受付担当者は、苦情受付簿に申出内容を記入し、書式に不備がないかチェックします。

#### 【5】苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き、事業報告書に申出内容・解決結果を掲載し、公表します。