社会福祉法人気仙沼市社会福祉協議会　苦情解決体制

苦情解決責任者	（ｸﾏｶﾞｲ　ﾅｵｴ） 気仙沼市社会福祉協議会　常務理事兼事務局長　熊谷　直惠

利用者の皆様からの苦情に迅速に対応するため、本会に苦情解決の仕組みを整えています。

苦情解決の進め方 → 苦情解決は、次の手順で進められます。

利用者（申出者） → **苦情の受付** → 提供するサービスに苦情がある場合は、事業所苦情受付窓口（担当者）又は本会苦情受付担当者に申出てください。（第三者委員に直接申出ることもできます。）直接申出る他、文書や電話で申出ることもできます。

（オイカワ　ヒロユキ）
苦情受付担当者　生活支援・障害福祉課長　及川　博之
電話　２２－０７０９

第三者委員　地域代表者　若杉　市郎（ﾜｶｽｷﾞ　ｲﾁﾛｳ）
電話　２２－７８６６

第三者委員　地域代表者　齋藤　三郎（ｻｲﾄｳ　ﾐﾂｵ）
電話　２２－７２５５

↓

苦情受付窓口（担当者）
苦情受付担当者
第三者委員

↓

解決に向けた取組み → 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ことができます。）
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、真摯に取組み、同様の苦情の再発防止に努めます。

○苦情解決責任者
○申　出　者
○第三者委員

↓

福祉サービス利用に関する運営適正化委員会 → 解決が困難な場合は「福祉サービス利用に関する運営適正化委員会」「気仙沼市保健福祉部高齢介護課、社会福祉課」「宮城県国民健康保険団体連合会」に申し出ができます。

連絡先：社会福祉法人　宮城県社会福祉協議会
「福祉サービス利用に関する運営適正化委員会」
℡022-716-9674　　FAX022-716-9298
〒980-0014　仙台市青葉区本町3-7-4
気仙沼市保健福祉部高齢介護課 FAX0226-25-1577
気仙沼市保健福祉部社会福祉課 FAX0226-22-1141
℡0226-22-6600
〒988-8501　気仙沼市八日町1-1-1
宮城県国民健康保険団体連合会
℡022-222-7700　　FAX022-222-7260
〒988-0011　仙台市青葉区上杉1-2-3

気仙沼市保健福祉部
高齢介護課
社会福祉課障害福祉係

宮城県国民健康保険団体連合会

斡旋等の申出

↓

解決・改善結果の公表 → 解決・改善の結果については、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。