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

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） → **苦情受付窓口（担当者）** → **苦情受付窓口担当者** → **第三者委員**

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し出てください。（第三者委員に直接申し出ることもできます。）
直接申し出るほか、文書や電話で申し出ることもできます。

苦情受付担当者　生活支援・障害福祉課長　小野寺　晃子（ｵﾉﾃﾞﾗｱｷｺ）
電話　２２－０７０９

第三者委員　地域代表者　熊谷　勝義（ｸﾏｶﾞｲ　ｶﾂﾖｼ）
電話　５５－２６７６

第三者委員　評議員　村上　泰治（ﾑﾗｶﾐ　ﾀｲｼﾞ）
電話　２８－２３２３

解決に向けた取組み

○苦情解決責任者
○申　出　者
○第三者委員

→ 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。

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

気仙沼市保健福祉部社会福祉課

宮城県国民健康保険団体連合会

斡旋等の申出

→ 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又は社会福祉課」「宮城県国民健康保険団体連合会」に申し出ることができます。

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　　FAX：022-716-9298
〒988-0014　仙台市青葉区上杉3-3-1
気仙沼市保健福祉部高齢介護課　FAX：0226-25-1577
気仙沼市保健福祉部社会福祉課　FAX：0226-22-1141
℡：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介護保険課
℡：022-222-7700　　FAX：022-222-7260
〒988-0011　仙台市青葉区上杉1-2-3

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。