

## 苦情処理の公表

社会福祉法人 吉野町社会福祉協議会では、利用者の皆様から寄せられた苦情について、適切に対応いたします。苦情及びその解決については、個人情報に関するものや申出者が拒否した場合を除き、事業報告書や広報誌等で公表し、改善に努めます。

### 〈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。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

苦情解決第三者委員・・・辰田典夫、杉中浩一  
苦情解決責任者・・・・・・事務局長 中島正代

#### 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及び第三者委員（苦情申出者が第三者委員への報告を拒否する意思表示をした場合は除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出者に対して報告を受けた旨を通知します。

#### ③ 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出者と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出者は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。尚、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。

1. 第三者委員立会いによる苦情内容の確認
2. 第三者委員による解決案の調整、助言
3. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

#### ④ 苦情解決報告

平成 28 年度は苦情の申し入れはありませんでした。