令和７年５月１日現在

射水福祉会苦情解決対応マニュアル

利用者やその家族から苦情の申し立てがあった場合は、円滑かつ迅速に苦情を解決するため、以下の手順に沿って対応致します。

１苦情の受付（窓口の設置）

苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員（前坪孝、八嶋浩久）に直接苦情を申し出ることもできます。

- 窓口担当者　総務課長、サービス管理責任者
- 利用時間　　８時３０分～１７時１５分
  （土日、祭日、年末年始を除く）
- 電話番号　　０７６６－８６－１１２６
- ＦＡＸ番号　０７６６－８６－１１３６

２苦情受付の報告確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者（管理者）と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

３苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、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。

４富山県福祉サービス運営適正化委員会の紹介

事業所内で解決できない苦情は、富山県社会福祉協議会に設置された「富山県福祉サービス運営化適正委員会（電話番号　０７６－４３２－３２８０）に申し立てることができます。

５　具体的な対応方針

苦情があった場合は、直ちに担当者が苦情申出人（利用者・家族）に連絡を取り、事実を確認します。苦情を受け付けた翌日までに具体的な対応方針を決め、担当者が苦情申出人（利用者・家族）に連絡します。また、苦情申出の記録を台帳に残し、再発防止に努めます。