

## 「苦情申出窓口」について

本会では社会福祉法第 82 条の規定により、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整備しております。

本会における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めます。

### 記

- |   |         |      |       |      |           |
|---|---------|------|-------|------|-----------|
| 1 | 苦情解決責任者 | (氏名) | 金子 麻理 | (役職) | 本会事務局部長   |
| 2 | 苦情受付担当者 | (氏名) | 清水 謙一 | (役職) | 本会事業課長    |
| 3 | 第三者委員   | (氏名) | 今井 和夫 | (役職) | 本会監事      |
|   |         | (氏名) | 中村 彌生 | (役職) | 民生委員・児童委員 |

### ※申し立て方法

第三者委員の住所は明記しておりませんが、直接の苦情申し立ては封書でお預かりして、開封せずに第三者委員にお届けいたします。

### 4 苦情解決の方法

本会では、利用者の立場に沿って誠実にサービスを提供させていただきます。

苦情のお申し出がある場合、上記の苦情受付担当者及び苦情解決責任者が誠意をもって対応させていただきます。また、第三者委員等とも調整のうえ、事業者として円満に解決が図れるよう努力いたします。

### 5 問い合わせ先

事務局（神戸市北区社会福祉協議会） TEL 078-593-1111（内線 421）