

# 苦情解決の取り組みについて

富岡市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）では、市民や利用者の皆様からいただく苦情やご意見に対して、適切に対応するため、下記のとおり苦情解決体制を整備しています。本会に関する「苦情・ご意見」がございましたら、下記の窓口までお申し出ください。

## 1 苦情解決体制

- |           |                 |               |
|-----------|-----------------|---------------|
| ・ 苦情解決責任者 | 常務理事            | ☎0274-70-2232 |
| ・ 苦情受付担当者 | 総務地域福祉係長        | ☎0274-70-2232 |
|           | 生活支援係長          | ☎0274-70-2232 |
|           | 介護係長            | ☎0274-62-6222 |
|           | つくし学園施設長        | ☎0274-64-1345 |
| ・ 第三者委員   | 島田 保（学識経験者）     |               |
|           | 小須田博男（民生委員児童委員） |               |
|           | 永井 武男（福祉関係行政職員） |               |

## 2 苦情の受付

- ・ 苦情は、面接・電話・文書などにより苦情受付担当者にお申し出ください。  
なお、第三者委員に直接申し出ることもできますので、その際は苦情受付担当者にお問い合わせください。

## 3 苦情への対応

- ・ 苦情に対しては、苦情解決責任者が苦情等申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。

その際、苦情等申出人は、第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、以下のとおり行います。

- ① 第三者委員による苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決策の調整、助言
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の確認

— 本会で解決できない苦情は、他の機関等に申し出ることができます。 —

福祉サービス運営適正化委員会

〒371-8525 前橋市新前橋町 13-12（県社会福祉協議会内）

電話：027-255-6669

FAX：027-255-6173