

## 福祉サービス事業 苦情解決体制

焼津市社会福祉協議会では、社会福祉法第 82 条の規定に基づき、利用者や市民の皆様からの苦情やご意見に対し、適切に対応するため、苦情解決体制を整えています。

本会の実施する事業等について、苦情やご意見がございましたら、下記の窓口へ面接・電話・書面によりお申し出ください。また、総合福祉会館・大井川福祉センターに設置されている意見箱へ投書いただくこともできます。

### 1 苦情申出窓口

焼津福祉サービスセンター	TEL 6 2 7 - 0 4 1 2 (在宅支援課)
大井川福祉サービスセンター	TEL 6 6 2 - 0 6 1 0 (大井川支所)
放課後児童クラブ (おおとみキッズ・大井川東小・大井川西小・大井川南小)	TEL 6 6 2 - 0 6 1 0 (大井川支所)
焼津市社会福祉協議会 事業全般	TEL 6 2 1 - 2 9 4 1 (総務課 総務管理係)

### 2 苦情解決の方法

苦情は、苦情受付担当者にお申し出ください。受付けた苦情は、本会の苦情解決責任者及び苦情解決統括責任者へ報告し、苦情内容の解決に向け誠意を持って話し合い、解決に努めます。

また、苦情解決が困難な事例や重大な事例について、苦情を申し出られた方は、苦情解決第三者委員に立会いや助言を求めることができます。

受付けた苦情は、受付から解決・改善の記録をし、苦情を申し出た方に改善結果等の報告をし、対応状況については、個人情報に関する事項を除き、事業報告書等に公表します。

### 3 苦情解決責任者等

苦情解決統括責任者	村松繁美 (事務局長)
苦情解決責任者	小長谷宏二 (在宅支援課長) 中野裕治 (大井川支所長)
苦情受付担当者	丸山 暁 (在宅支援課 居宅介護支援係) 吉田加代子 (在宅支援課 訪問介護係) 久保田裕美 (在宅支援課 訪問介護係) 法月一枝 (大井川支所 居宅介護支援係長) 河村佐喜子 (大井川支所 訪問介護係) 鈴木正志 (大井川支所 通所介護係長)

### 4 苦情解決第三者委員 (任期：令和元年 8 月 1 日から令和 3 年 7 月 3 1 日まで)

萩原 浩	(元焼津市民生委員児童委員協議会会長)
増田永二	(元焼津市保健福祉部長)
田代まつ江	(元焼津市民生委員児童委員)