

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	石上睦晃（事務局長）
苦情解決責任者	高橋正之（在宅支援課長） 中野裕治（大井川支所長）
苦情受付担当者	鈴木よし子（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） 甲賀明子（大井川支所 居宅介護支援係） 大石堪子（大井川支所 訪問介護係） 鈴木正志（大井川支所 通所介護係）

4 苦情解決第三者委員（任期：令和 3 年 8 月 1 日から令和 5 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）