

## 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 5 年 8 月 1 日から令和 7 年 7 月 3 1 日まで)

大石 壯吾 (元焼津市民生委員児童委員協議会会長)
池ヶ谷 友彦 (元焼津市健康福祉部長)
高松 浩美 (学識経験者)