

社会福祉法第82条の規定により、本会では利用者からの苦情に対応する体制を整備しています。本会の苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を以下のとおり設置し、苦情解決に努めています。

苦情解決責任者

法人運営課長 松尾 好明

苦情受付担当者

総務係長 飯田 恭之

第三者委員

間 宮 正 孝（民生委員児童委員）

八木岡 京子（司法書士）

苦情の解決

1. 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面等により苦情受付担当者が受け付けます。なお、第三者委員へ直接苦情を申し出ることもできます。

2. 苦情受付の報告

苦情受付担当者が受けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合は除く）に報告いたします。第三者委員は、内容を確認し苦情申出人に報告を受けた旨を通知します。

3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い解決に努めます。その際は、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは以下のとおり行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

4. その他

本会内で解決できない苦情や外部の機関に直接相談したい場合は、下記の機関に申し出ることができます。

申出先 茨城県運営適正化委員会

住 所 310-8586 水戸市千波町 1918

電 話 029-305-7193