

苦情解決制度のながれ



1.あなたが受けている福祉サービスについて苦情がありますか？

苦情とは「もっとこうして欲しい!」「これは嫌だな!」といった気持ちです。
そのような気持ちがある場合は「**苦情解決制度**」を使いましょう。



2.苦情を申し出るところは？

A:サービス提供事業者

社会福祉法人 慶信会

B:サービス提供事業者の第三者委員

國友龍太郎 熊本市西区池亀町19-39

稲岡亜美 熊本市中央区水前寺3丁目8-1 TEL.096-339-1257

C:熊本県社会福祉協議会

「運営適正化委員会」 TEL.096-324-5471



3.苦情の申し出

サービス提供事業者に苦情を申し出る場合、サービス提供事業者に「苦情受付担当者」がいます。
その人に苦情を申し出ることが出来ます。

苦情受付担当者

園田亮吉



4.苦情の受付（1）

あなたの苦情について、サービス事業者の「苦情受け付け担当者」が内容を確認して、記録を残します。



5.苦情の受付（2）

続いて「苦情解決責任者」があなたの苦情を解決するための方法を考えます。

苦情解決責任者

荒牧善子



6.話し合い

解決案がみつかったら、あなたと苦情解決責任者とで話し合いをします。
場合によっては、第三者委員と一緒に話し合うこともあります。



7.解決

解決案でよいと思ったら話し合いは終了です。サービス事業者は解決案を実行します。