

## 苦情解決の仕組み

### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

### (2) 苦情受付と報告

苦情受付担当者が受け付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に除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨通知します。

### (3) 苦情解決に向けた話し合い

苦情解決責任者は、利用者等の苦情相談に応じ、話し合いによりその解決に努めます。その際、苦情申し出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言や立ち合いを求める事が出来ます。

### (4) 事実関係の確認と報告

苦情解決責任者は、内容の確認をするとともに速やかに改善の措置をとります。苦情解決責任者がとった処置については、その内容を申出人に報告します。

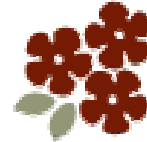
### (5) 三重県運営化適正委員会での調整（申し出ることも可能）

苦情解決が困難な事項に関しては、三重県社会福祉協議会が設置する三重県福祉サービス運営適正化委員会と連携して調整します。

# 社会福祉法人四日市福祉会 『心の110番』

## 『心の110番』とは・・・?

法人では、サービス利用にあたり、利用者の方々、また保護者の方々からの質問・ご意見・相談・苦情・要望などと言ったあらゆるお問い合わせを受け付けております。どんな事でも、お気軽にお問い合わせ下さい。



## 『心』に寄り添ったかたちで・・・

各施設に窓口を設けておりますので、下記までご連絡下さい。申出の内容によっては、当法人の「苦情解決の取り組み」に則って対応させていただきます。

担 当	氏 名	備 考	連絡先
『心の110番』・苦情解決責任者(法人)	かしわぎ みほ 柏木 三穂	四日市福祉会理事長	垂坂山ブルーミングハウス 059-331-8660
『心の110番』・苦情解決責任者(垂坂山)	はたけやま しんや 畠山 伸也	垂坂山ブルーミングハウス管理者	垂坂山ブルーミングハウス 059-331-8660
『心の110番』・苦情解決責任者(総務)	こだま ひろのり 児玉 浩典	総務部管理者	垂坂山ブルーミングハウス 059-331-8660
『心の110番』・苦情解決責任者(かすみ)	わたなべ じゅん 渡邊 淳	かすみヶ浦ブルーミングハウス管理者	かすみヶ浦ブルーミングハウス 059-330-0327
『心の110番』・苦情解決責任者(ホーム)	きんぼら まゆみ 金原真由美	G&Cホームブルーミング ・つうきん管理者	垂坂山ブルーミングハウス 059-331-8660
『心の110番』・苦情解決責任者(ランチスプリング)	おのうえ まさのぶ 尾上 方伸	ランチ スプリング 副管理者	垂坂山ブルーミングハウス 059-331-8660
『心の110番』・苦情解決責任者(ラポールブルーミング)	ごとう きよひで 後藤 聖英	ラポールブルーミング管理者	垂坂山ブルーミングハウス 059-331-8660
『心の110番』・苦情解決責任者(ブルーム)	なかの けんじ 中野 健司	ブルーム 副管理者	垂坂山ブルーミングハウス 059-331-8660
第三者委員	かとう たくや 加藤 拓也	法人監事 弁護士	尾西・加藤綜合法律事務所 059-354-3551
第三者委員	なりた かずひと 成田 一仁	自治会長	自 宅 059-333-6778
『心の110番』 受付担当者	やました あきのり ※山下 晋徳  かわむらあさみ 川村亜砂美  いとう まさみち 伊藤 正通  かしま さきこ 鹿島 さき子	※⇒受付担当リーダー 垂坂山ブルーミングハウス かすみヶ浦ブルーミングハウス ランチ スプリング ラポール ブルーミング・ G&C ホームブルーミング・G&C ホームつうきん ブルーム	