

く じょう そう だん う 苦情・相談をお受けします

- 「しょくいん たいおう ことばづか わる職員の対応や言葉使いが悪い」
- 「ぼうりょく ぎゃくたい う暴力や虐待を受けた」
- 「ここんなことはやめてほしい」など…
- 「ことば せつめいわかりやすい言葉で説明してくれない」
- 「しんがいプライバシーを侵害された」
- このようにことでお困りのときは、こま そうだんご相談ください。

く じょう そう だん 苦情・相談のながれ

もうしでしゃ
申出者 (ふくし りようしゃ かぞく だいにん りようしゃ じょうきよう し ひと福祉サービスの利用者・家族・代理人・利用者の状況をよく知っている人など)

く じょう もうしで
苦情の申出

だいさんしゃいいん ちやくせつもうしで
(第三者委員に直接申出することもできます)

はな あ
話し合い

ひつよう おう だいさんしゃいいん たちあ かのう
(必要に応じ、第三者委員の立会いが可能)

く じょう うけつけ かく し せつ
◆ **苦情の受付 (各施設)**

くじょううけつたんとうしゃ かくしせつふくえんちよう
苦情受付担当者…各施設副園長

ほうこく
報告 (もうしでしゃ もと おう ほうこく申出者の求めに応じ、報告)

く じょう かい けつ
◆ **苦情の解決**

くじょうかいけつせきにんしゃ かくしせつちよう
苦情解決責任者…各施設長

く じょう うけつけ かく にん
◆ **苦情の受付・確認**

だいさんしゃいいん
(だいさんしゃいいん第三者委員)

く ば こ
久保あや子
TEL 0197-42-4765

さとう のりひさ
佐藤 範久
TEL 0197-25-5852

く じょう もうしで
苦情の申出

- じぎょうしゃ かいけつこなん事業者での解決困難
- じぎょうしゃ い事業者に言いにくい

ちようさ
調査

じょ げん
助言および
かい けつ
解決のあっせん

いわて けんふくし うんえいてきせい か い いんかい
岩手県福祉サービス運営適正化委員会 (しゃかいふくしほうじん社会福祉法人 いわてけんしゃかいふくしきょうぎ かい岩手県社会福祉協議会)

TEL 019 (637) 8871 / FAX 019 (637) 9712