

# **伊勢原市社会福祉協議会「苦情申出窓口」設置のご案内**

伊勢原市社会福祉協議会（以下「本会」という。）では、本会事業の利用者や市民の皆様からいただく苦情やご意見に対し、適切に対応するため、下記のとおり苦情解決体制を整備しています。

本会の実施する事業について、苦情やご意見等がございましたら、下記の窓口までお申し出ください。

## 1 苦情解決体制

苦情解決責任者 吉野 富夫（常務理事兼事務局長）

苦情受付担当者 青柳 利弘（総務・企画担当チームリーダー）

## 2 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面などにより、苦情受付担当者にお申し出ください。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

## 3 苦情受付の報告・確認

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を除きます。）に報告します。

第三者委員は内容を確認し、苦情を申し出た方に対して、報告を受けた旨を通知します。

## 4 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情を申し出た方と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

その際、苦情を申し出た方は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

第三者委員 足立 武（伊勢原市民生委員児童委員協議会）

電話：0463-92-0406

杉山 保代（伊勢原市人権擁護委員）

電話：0463-95-8896

### 【問い合わせ先】

社会福祉法人 伊勢原市社会福祉協議会

住所：〒259-1131 伊勢原市伊勢原2-7-31

TEL：0463-94-9600 FAX：0463-94-5990

E-mail info@isehara-shakyo.or.jp

\*\*\*\*\*

### かながわ福祉サービス運営適正化委員会への苦情申し立て

本会で解決できない苦情は、他の機関等に申し出ることができます。

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

住所：〒221-0835 横浜市鶴屋町2-24-2

かながわ県民センター14階

TEL：045-317-2200 FAX：045-322-3559