

苦情解決制度について

鳥取市なごみ苑では、ご利用者の皆様（ご本人・ご家族など）よりサービスに関するご意見・ご要望・ご相談あるいは苦情を聞かせていただき、その解決を図りながらサービスの改善に努めて参りたいと思い、次のとおり体制を整えています。遠慮なく率直なご意見をお聞かせください。

苦情解決責任者	山本 武憲（所長）	（連絡先）〒680-0843 鳥取市南吉方2丁目28-2 木もれ陽 宛
苦情解決窓口	山田 昌利（士長）	TEL 36-6022 FAX 36-6033 Mail: komorebi@tottorifukushikai.jp
第三者委員	稲田 直久（南吉方2丁目町内会長）	TEL 0857-23-0777
	佐々木 雅人（日進地区公民館長）	TEL 0857-23-3960（公民館）

◇苦情解決の方法◇

- （1）苦情の受付
 - ・苦情は面接・電話・書面などにより受付担当者が随時受け付けます。また、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。尚、事実確認を行うため苦情等の内容によっては面談を行うことがあります。苦情申し出人の範囲はご利用者又はご家族など利用者の代理人・成年後見人等とします。
- （2）苦情受付の報告・確認
 - ・受け付けた苦情は苦情解決責任者と第三者委員に報告し迅速に対応します。ただし、第三者委員へ報告しないでほしい場合は、第三者委員への報告はいたしません。
 - ・第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けたことを通知します。
- （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、苦情申出人や苦情解決責任者は、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次により行います。
 - ①第三者委員による苦情内容の確認
 - ②第三者委員による解決案の調整・助言
 - ③話し合いの結果や改善報告等の確認
- （4）記録の整備
 - ・受け付けた苦情の内容、対応状況、経過等について「社会福祉法人鳥取福祉会苦情解決実施要綱」に基づいて記録を行います。
- （5）再発防止について
 - ・話し合いの結果や改善事項等の確認を行い、再発防止策の検討及び対策の評価を行います。
- （6）市町村等への調査協力
 - ・市町村等が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は、市町村等の職員からの質問若しくは照会及び市町村等が行う調査に協力します。
 - ・市町村等より指導又は助言を受けた場合においては、その指導又は助言に従って必要な改善を行い、市町村等より求めがあった場合には、改善内容を報告します。

◎「各事業」において解決できない苦情は◎

○社会福祉法人鳥取福祉会 法人本部【苦情受付窓口】 住所：鳥取市的場2丁目1番地 TEL：0857-51-7272、FAX：0857-51-7273	
○鳥取県社会福祉協議会 【鳥取県福祉サービス運営適正化委員会】 住所：鳥取市伏野 1729-5 TEL：0857-59-6335 / FAX：0857-59-6340 mail：unei-t@tottori-wel.or.jp	○介護サービス苦情相談窓口 （鳥取県国保連合会 審査課 介護・障がい係） 住所：鳥取市立川2丁目176 TEL：0857-20-2100 / FAX：0857-29-6115
○鳥取市福祉部長寿社会課介護保険係 住所：鳥取市幸町71番地 TEL：0857-30-8212 / FAX：0857-20-3906	

に申し立てることができます。