

○苦情申出窓口について

社会福祉法人陽風園では、苦情処理規程に基づき、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

運営する各種の事業ごとに窓口を設け、苦情解決責任者、苦情処理担当者及び代理担当者を定めています。

第三者委員は3名とし、理事会にて選任されます。

○苦情受付の方法

(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) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受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持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、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、第三者委員の助言や立会いによる話し合いは、次により行います。

- ア．第三者委員による苦情内容の確認
- イ．第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ．話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

当法人で解決できない苦情は、石川県社会福祉協議会に設置された石川県運営適正化委員会に申し立てることができます。