

(別紙 1)

令和7年4月1日

利用者各位

障害児（者）相談支援センターかなや

「苦情申出窓口」担当者の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業では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。

苦情解決責任者は、苦情受付担当者及び第三者委員会を下記により設置し、苦情解決に努めていますので、お知らせいたします。

記

- | | | |
|-----------|-------|-------------------------------|
| 1 苦情解決責任者 | 平原 朝子 | 障害児（者）相談支援センターかなや園長 |
| 2 苦情受付担当者 | 田鹿 雪乃 | 障害児（者）相談支援センターかなや係長 |
| 3 第三者委員 | 松野 陽一 | 上越市大貫 3-8-5 (025-525-6023) |
| | 宮越 孝子 | 上越市大字野尻 6-6 番地 (025-528-4791) |

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の解決

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もって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員会の立会いを求めることができます。

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) その他苦情を受け付けるための窓口の紹介

本事業で解決できない苦情については、以下の機関に申し出ることができます。

ア、各市の福祉担当課

イ、新潟県社会福祉協議会（新潟市上所2丁目2番2号ユニゾンプラザ 3F TEL 025-281-5609）

に設置された運営適正化委員会