

## 相談・苦情解決体制

本法人では社会福祉法第 82 条の趣旨に則り、相談・苦情処理要綱を制定して法人に第三者委員、苦情解決責任者・苦情受付担当者を設置し、利用者・家族（保護者）及び代理人からの相談・苦情に適切に対応し、解決に努める体制を整えております。なお、苦情解決責任者及び苦情受付担当者、ならびに第三者委員の氏名は各事業所に掲示しておりますのでご確認ください。

1. 相談・苦情の受付
  - 相談・苦情は、随時「相談・苦情申出書」の書面によるほか、電話または窓口での口頭による申出も受け付けております。なお、第三者委員に直接苦情を申し立てたい場合は、その旨を苦情受付担当者にお伝えください。
2. 相談・苦情の報告
  - 苦情受付担当者は、受付けた相談・苦情を苦情解決責任者（苦情申出人が第三者委員への直接申し立てを希望した場合は第三者委員）に報告します。
3. 相談・苦情解決に向けた話し合い
  - 苦情解決責任者は、相談・苦情申出人との話し合いを行ない、解決に努めます。
  - なお、苦情申出人の希望があった場合、または苦情解決責任者が必要と認める場合は、第三者委員の立ち会いや助言を求めることができます。
4. 結果報告
  - 苦情解決責任者は、相談・苦情申出人に改善を約束した事項について、書面または口頭で報告申し上げます。
5. 他の苦情受付・相談窓口
  - 苦情申出人において満足する結果が得られなかった場合は、所管官庁等の相談窓口を紹介させていただきます。

## 相談・苦情窓口（令和 2 年 4 月 1 日現在）

心境荘苑	苦情受付担当者	役職	支援員	古川圭市	苦情解決責任者	役職	苑長	植田えい子
第三者委員	氏名	西岡博文	連絡先	0745-82-1950	氏名	樋口保行	連絡先	0745-82-0756
	氏名	松本美幸	連絡先	0745-82-3114				

奈良県運営適正化委員会 〒634-0061 橿原市大久保町 320 番地 11 電話・FAX 0744-29-1212

（月曜日～金曜日 9：00～17：00 土日祝 年末年始除く）