

## 苦情に対し適切な解決に努めます

社会福祉法人まつ葉の会では地域およびご利用者様からの苦情に対し、適切な解決に努めます。苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、改善に努めます。※社会福祉法第82条の規定により、当施設では苦情に適切に対応する体制を整えております。

## 苦情解決内容

### 1. 苦情解決受付

お電話・FAXまたは当ホームページのお問合せフォームよりお問い合わせください。

社会福祉法人まつ葉の会

TEL. 0276-47-3767 / FAX. 0276-47-3929

### 2. 苦情解決の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決担当者と第三者委員（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。第三者委員の立会いによる苦情内容の確認第三者委員による解決案の調整、助言話し合いの結果や改善事項等の確認

1. 第三者委員の立会い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事項等の確認