守山市社会福祉協議会　苦情解決体制

守山市社会福祉協議会では、提供する福祉サービスについて、利用者の利益を保護し、また満足度の向上を図るとともに、よりよいサービス提供に努めることを目的に、苦情受付担当者、苦情解決責任者を設置しています。

また、苦情の適切な解決に向けて、社会性および客観性を確保し、利用者の立場および特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しています。

①苦情解決体制の周知

**利用者、家族など（苦情申し出者）**

②苦情、意見、要望の申し出

③連絡

**事業担当職員**

**第　三　者　委　員**

**苦情受付担当者**

③報告

③報告

**苦情解決責任者**

（事務局長:則本和弘）

④助言

　　立会い

④話し合い

滋賀県

運営適正化

委員会

未解決

解　決

」」」」」」」」」

⑤解決結果の報告

⑥苦情結果の公表（事業報告書等）

社会福祉法人守山市社会福祉協議会

〒524-0013滋賀県守山市下之郷三丁目２番５号すこやかセンター２階

　電話077-583-2923　FAX077-582-1615