

## 「要望等申出窓口」の設置について

当事業所では、社会福祉法第82条の規定に基づき下記のとおり要望等解決責任者、要望等受付担当者および第三者委員を設置し、利用者の皆様からの要望等解決に努めていますので、お知らせします。

### 記

#### 1 要望等解決のための体制

	氏名(役職)
要望等解決責任者	施設長
要望等受付担当者	各施設に掲示しています
第三者委員	(学識経験者)(地域代表者)

\*第三者委員への直接の申し出については、事務所または法人本部(22-1601)、法人事務センター(22-3490)にお問い合わせください。

#### 2 要望等解決の方法

##### (1) 要望等の受付

ご要望等は、面談、電話、書面などにより要望等受付担当者が随時受け付けます。  
なお、第三者委員に直接要望等を申し出ることできます。

##### (2) 要望等受付の報告・確認

要望等受付担当者が受け付けた要望等を要望等解決責任者と第三者委員(申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。)に報告します。第三者委員は内容を確認し、要望等申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

##### (3) 要望等解決のための話し合い

要望等解決責任者は、要望等申出人誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、要望等申出人は、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、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおり行います。

- ア 第三者委員による要望等内容の確認
- 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) 他機関での受付

当事業所に直接申し出ることができない、または話し合いの結果、解決できないなどの要望等は、最寄りの市町福祉所管課または滋賀県苦情解決運営適正化委員会

(TEL: 077-567-4107) (Fax: 077-567-3061) に申し出ることができます。

高島市役所(高島市新旭町北畑 565)

社会福祉課	Tel 0740-25-8120	Fax 0740-25-8054
障がい福祉課	Tel 0740-25-8516	Fax 0740-25-8054
地域包括支援課	Tel 0740-25-8150	Fax 0740-25-8054
長寿介護課	Tel 0740-25-8029	Fax 0740-25-8054