

令和5年6月 日

利用者の皆様

ご家族の皆様

NPO法人シンフォニーネット 理事長

mimi hana カフェ 管理者

岸田 あすか

「苦情解決のための窓口等の設置」について

本事業所では、皆様からの苦情に対する仕組みを万全にするべく、第三者委員を下記の通り設置いたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 第三者委員 合田燃料機器株式会社取締役会長 合田哲朗 TEL

社会福祉法人水の木会常務理事 佐藤正昭 TEL

2. すでに設置済みのもの

苦情解決責任者 岸田あすか TEL 083-250-9140

苦情受付担当者 豊田静里香 TEL 083-250-9140

3. 苦情の種類について

利用者の処遇内容、職員の対応、施設の運営管理に関するもの。

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、手紙、シンフォニーネット LINE などにより

苦情受付担当者が随時受け付けます。

(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は、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は除く）に、報告いたします。

(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の助言や立ち合いを求めることができます。

以上