

## 社会福祉法人まどか 苦情解決体制について

社会福祉法人まどかが運営する事業所の福祉サービスについて改善してほしいことやご要望など、何でもご相談ください。

社会福祉法人まどかは、社会福祉法第 82 条及び関係通知に基づき、「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」を設置し、福祉サービスを利用されている方の苦情等をお聞きして、話し合いによる早期の解決に努めています。

また中立・公正な方に「第三者委員」に就任していただき、サービス利用者の方の苦情をお聞きしたり、双方の間に入って助言を行い、話し合いに立ち会うなど、苦情解決のために積極的な役割を果たしていただいております。

なお、利用者と事業者の双方で話し合っても解決できないケース、また事情があって、直接事業所の責任者や担当職員に言いにくい場合は、福岡県運営適正化委員会や、若松区役所の高齢者障害者相談コーナーなどに相談、苦情の申し立てを行うこともできます。

まずは、サービスをご利用いただいている事業所にご相談下さい。

### 社会福祉法人まどか 事業所別苦情受付体制

令和 2 年 6 月 25 日 現在

事業所名	苦情解決責任者	苦情受付担当者
地域活動支援センターまどか	重松美恵	大庭理恵
グループホームさくら	重松美恵	大庭理恵
相談支援センターまどか	大庭理恵	馬場康雄

事業所に苦情や意見が言いにくい場合は、下記にご相談ください。

法人本部事務局	大庭理恵	093-771-1945 TEL&FAX 受付時間 09:00~17:00
第三者委員	濱小路美智江 満生真紀子	保育士 小規模作業所 キッチンハーモニー指導員

公的機関の相談窓口

若松区役所	TEL 093-751-4800	〒808-8501
高齢者障害者相談コーナー	FAX 093-751-0044	北九州市若松区浜町 1-1-1
福岡県運営適正化委員会	TEL 092-915-3511 FAX 092-915-3512	〒816-0804 春日市原町 3-1-7 クローバープラザ 4階