

# 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、当県立聴覚障害者センターでは利用者の皆様からの苦情に適切に対応する体制を整えることとしました。

当センターによる苦情責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることとしましたので、お知らせします。

## 記

1. 苦情解決責任者 満 平 一 夫 [県立聴覚障害者センター所長]
2. 苦情受付担当者 中玉利 辰 美 [県立聴覚障害者センター事務長]

### 3. 第三者委員

| 所 属                             | 氏 名     |
|---------------------------------|---------|
| 当協会評議員<br>民生委員・児童委員             | 益 田 廣   |
| 一般社団法人 きぼう<br>就労支援 B 型 特定相談 管理者 | 齋 藤 武 志 |

連絡先 宮崎県立聴覚障害者センター  
TEL 0985-38-8733 FAX 0985-29-2279  
利用時間 9：00～17：45（水曜日を除く）

### 4. 苦情解決の方法

#### [1] 苦情の受付

苦情は、面接、電話、FAX、書面などにより苦情担当者が随時受け付けます。  
なお、第三者委員に直接苦情を申出することもできます。

#### [2] 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を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を除く〕に報告します。  
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。  
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行ないます。  
ア. 第三者委員による苦情内容の確認  
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] 宮崎県福祉サービス運営適正化委員会の紹介

社会福祉法人宮崎県聴覚障害者協会で解決できない苦情は、社会福祉法人宮崎県社会福祉協議会内に設置された宮崎県福祉サービス運営適正化委員会に申し出ることができます。  
連絡先は以下の通りです。

宮崎県福祉サービス運営適正化委員会  
社会福祉法人宮崎県社会福祉協議会内 [宮崎市原町 2-2 2]  
TEL 0985-60-0822 FAX 0985-60-0823  
ご利用時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:15