

## ○ ご意見や苦情の受付は

各事業所の担当者が行います。

お受けいたしましたご意見や苦情は、各事業所の解決責任者に伝え、解決責任者が直接お話し合いをさせていただきます。

また、直接、職員にお申出になりにくいときは、練馬区社会福祉事業団サービス向上担当課の担当者や第三者委員にご相談ください。

## ○ 苦情の解決は

お寄せいただきましたご意見や苦情は、各事業所において直ちに解決を図るようにいたします。どのように解決できるかは、その都度お申出いただいた方と話し合いをさせていただきます。両方で意見の一致ができない場合は、第三者委員を交えて話し合い解決できるようにいたします。

## ○ 第三者委員とは

寄せられましたご意見や苦情を公平に解決するために、練馬区社会福祉事業団では2名の第三者委員を委嘱しています。

## ○ ご意見や苦情の内容と解決の結果の情報公開

どのようなご意見や苦情が寄せられ、どのように解決したかは記録を残し、事業報告書に掲載します。また、定期的に第三者委員に報告し、助言をいただきながらサービスの質の向上と運営の適正化の確保に努めてまいります。

なお、結果の公表にあたっては、個人情報等が漏れないように秘密を厳守します。

### 【苦情解決の流れ】

