

# 苦情解決

しゃかい ふくし ほうじん なすからすやまし しゃかい ふくし きょうぎかい くじょう かいけつせきにんしゃ ちゅうしん  
社会福祉法人 那須烏山市社会福祉協議会では、苦情解決責任者を中心とし、  
みなさんのご意見に対し適切な対応につとめていきます。

## 1. 苦情の受付

なに こま そうだん  
何か困ったことや相談したいこと、  
きぼう えんりょ  
希望などがあたら、遠慮せずに  
はなし  
お話ししてください。



ちよくせつあ はなし  
直接会ってお話をするか、ファックス  
でんわ てがみ つか だいじょうぶ  
や電話、手紙を使っても大丈夫です。



くじょう 受けつけ たんとうしゃ くじょう かいけつ せきにんしゃ だい さんしゃ いいん がいぶ くじょう 受けつけ きかん つぎ とお  
4. 苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、外部苦情受付機関は次の通りです。



## 3. 苦情解決のための話し合い

くじょう かいけつせきにんしゃ くじょう もう で ひと  
苦情解決責任者は、苦情を申し出た人とよく  
はなし あ かいけつ  
話し合っ、解決するためにはどうしたら良い  
かんが くじょう かいけつ  
かを考え、苦情を解決します。

はなし あ かいけつ ばあい  
☆話し合いにより解決できなかった場合、  
がいぶくじょう受けつけきかん そうだん  
外部苦情受付機関に相談することもできます。



## 2. 苦情受付の報告、確認

くじょう 受けつけ ほうこく かくにん  
苦情受付担当者は、苦情解決責任者と第三  
くじょう 受けつたんとうしゃ くじょう かいけつせきにんしゃ だいさん  
者委員に報告します。

だいさんしゃ いいん し  
☆第三者委員に知らせたくないときは知らせ  
ません。



みなさんからの苦情を受け付けるのは、  
くじょう 受けつたんとうしゃ だいさんしゃ いいん  
苦情受付担当者と第三者委員です。