

苦情解決について

福祉サービスに関する苦情・ご相談窓口

社会福法人拓くでは、ご利用者様、ご家族様の声（苦情・ご要望）を大切にしています。苦情およびその解決につきましては、適切に改善に努めます。

1. 苦情受付担当者

- 苦情受付担当者 福井尚子
- 苦情解決責任者 馬場篤子
- 第三者委員 原寛・石橋康秀・宮原義治

2. 苦情受付方法

電話 0942-27-2039 （出会いの場ポレポレ内）

3. 解決のプロセス

①受付 苦情受付担当者は苦情を受け付け、記録します。

②報告・確認

苦情受付担当者は苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。
第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対し、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、苦情申出人と話し合いによる解決に努めます。
第三者委員の助言や立ち合いも可能です。

- 第三者委員による苦情内容の確認
- 苦情解決責任者による実態の報告・改善案などの提案
- 第三者委員による解決案の調整・助言

4. 苦情件数

令和6年度1件
令和7年度0件