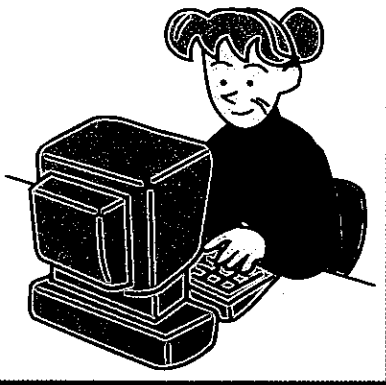


きた きゅう しゅう し しゃ かい ふく し きょう ぎ かい しゅう し
北九州市社会福祉協議会が実施している

福祉サービスに

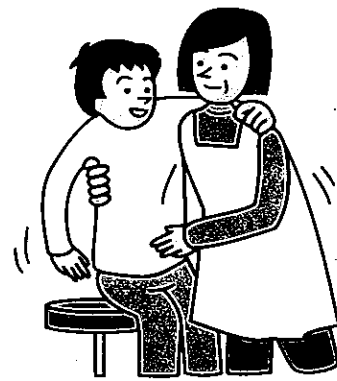
不満はありませんか?

(((ほん かい じゅう し ふく し くじょう かい けつ
本会が実施する福祉サービスについての苦情を解決するとともに)))
(((じぎょう しつ こうじょう くじょう うけつけ まどぐち もろ
事業の質の向上をめざすため、苦情の受付窓口を設けています。)))



利用者の権利を 守ります。

提供する福祉サービス等に対する
利用者の満足度を高め、不適切な
対応を防止し、利用者の権利を守
ります



適正な苦情 解決を図ります。

一定のルールに沿った公平な方法
で解決を図ることにより、本会の福
祉サービスに対する信頼性を高め
ます。



制度・政策に 対する提言を 行います。

苦情が制度自体による場合等は、
十分な検討を行い、制度・政策に対
する提言を行います



社会福祉法人

北九州市社会福祉協議会

うけ つけ
受付から

かい けつ
解決まで

① 苦情の受付

来所・書面・電話等により、利用者本人または代理人からの苦情を受け付けます。

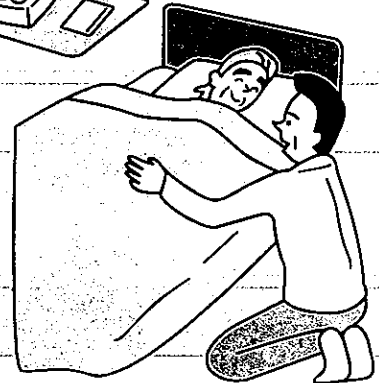
② 苦情の受付の報告

苦情申出者へ、苦情を受け付けた旨を通知します。



③ 解決に向けての話し合い

苦情申出者と話し合い、解決に努めます。



④ 苦情調整委員による調整、助言

客観的な立場から、解決案の調整、助言を受けます。

⑤ 解決結果の通知

苦情申出者へ、話し合いの結果や改善事項を通知します。



⑥ 苦情解決状況の公表

サービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報紙」等で苦情解決の状況を公表します。

秘密は厳守します。お気軽にご相談ください。



社会福祉法人

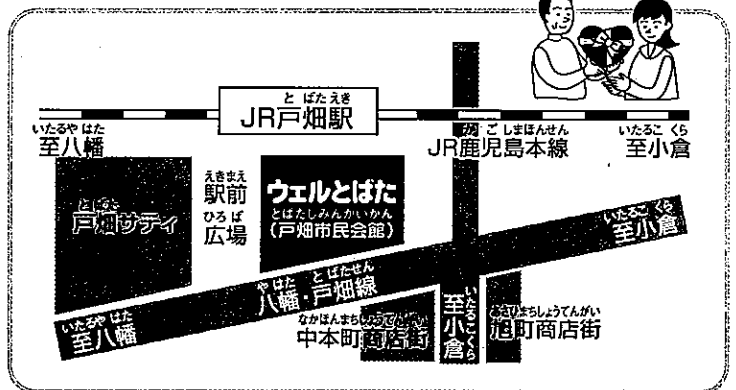
北九州市社会福祉協議会

〒804-0067 北九州市戸畑区汐井町1-6 ウェルとばた 8F

電話 **093-882-4401**

ファックス **093-882-3579**

または、サービスを受けられた部署、施設へお申し出ください。



相談時間 月曜日から金曜日 **8:30▶17:00** [祝日、年末年始は除く]