令和８年度

朝日デイサービスセンター「朝寿苑」

# 「苦情申出窓口」の設置について

当法人では、社会福祉法第８２条の規定に基づき下記のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を設置し、利用者の皆様からの苦情解決に努めております。

記

１　苦情解決のための体制　≪法人全体≫

| | 氏　名 | 連絡先 | 備　考 |
|---|---|---|---|
| 苦情解決責任者 | 冨田　得夫 | 0778-34-2388 | |
| 苦情受付担当者 | 宮川　直幸 | | |
| | 辻　　美里 | | |
| 第三者委員 | 吉田　善男 | 0778-34-1372 | |
| | 江川美智子 | 0778-32-3065 | |
| | 福岡　千秋 | 0778-37-1017 | |
| | 藤田　和範 | 0778-36-0436 | |

２　苦情解決の方法

（１）苦情の受付

苦情は、面談、電話、書面などにより苦情受付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し出ることもできます。

（２）苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（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、苦情申出人へ誠意をもって話し合い、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、次のとおり行います。

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）他機関での受付

当事業所に直接申し出ることができないまたは、話し合いの結果解決できないなどの苦情は、福井県運営適正化委員会℡0776-24-2347 に申し出ることができます。

なお、介護保険事業については、越前町介護福祉課　℡0778-34-8715 や福井県国民健康保険団体連合会℡0776-57-1614 にも申し出ることができます。

朝日デイサービスセンター「朝寿苑」

# 介護事業所における

# ご意見・ご要望（苦情）の解決のための仕組み

法人名　社会福祉法人越前町社会福祉協議会
事業所　朝日デイサービスセンター「朝寿苑」
住　所　丹生郡越前町西田中 8-20-22
電　話　0778-34-0500

**サービス利用者**
**（保護者等）**

意見・要望・苦情等　　報　告

事業所への相談で納得いかない場合には、法人の第三者委員等へ直接相談し、話し合いへの立会い、助言を求めることができます。

意見・要望等の内容を確認したうえ、報告を受けた旨を通知します。

**≪朝日デイサービスセンター≫**
**電話 0778-34-0500**
**苦情受付担当者：岡井美也子**
意見・要望・苦情の受付記録
**苦情解決責任者：冨田得夫**
話し合いにより意見・要望等を解決します

解決しない場合　　調査・指導・助言

**≪越前町　担当課≫**
**≪福井県国民健康保険連合会≫**
**≪福井県　担当課≫**

報告

**≪社会福祉法人越前町社会福祉協議会≫**
**電話 0778-34-2388**
**【苦情解決委員会】**
**受付担当者：辻　美里**
**苦情解決責任者：冨田得夫**

**【第三者委員】**
必要に応じて話し合いに立会います
吉田　善男：電話 0778-34-1372
江川美智子：電話 0778-32-3065
福岡　千秋：電話 0778-37-1017
藤田　和範：電話 0778-36-0436

※　相談解決の結果（改善事項）は、苦情解決責任者より報告します

※　以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望（苦情）は、
「福井県運営適正化委員会」に申し立てることもできます。
住所　福井市光陽２丁目 3-22　福井県社会福祉協議会内
電話　（0776）24-2347

**要介護認定の結果や介護保険料などの疑問や不服は、町介護福祉課窓口へお問合せください。**

**「福井県介護保険審査会」へ不服申立てをすることもできます。**

**（福井県庁　長寿福祉課内 TEL　０７７６－２０－０３３１**