令和８年度

社会福祉法人越前町社会福祉協議会

「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

	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、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。

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
住　所　丹生郡越前町西田中 8-20-1
電　話　0778-34-2388

サービス利用者
（保護者等）

意見・要望・苦情等

意見・要望等の受付、記録

【苦情受付担当者】

辻　美里・宮川直幸
電話 0778-34-2388

報 告

意見・要望等の相談を解決

【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

報 告

責任者への相談で納得いかない場合には、第三者委員へ直接相談し、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。

【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
住　所：越前町金谷 7-50
連絡先：0778-34-1372

江川美智子
住　所：越前町八田 50-40
連絡先：0778-32-3065

福岡　千秋
住　所：越前町厨 16-31-1
連絡先：0778-37-1017

藤田　和範
住　所：越前町平等 33-13-4
連絡先：0778-36-0436

※　相談解決の結果（改善事項）は、苦情解決責任者よりご報告します。

※　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。
〔福井県運営適正化委員会事務局〕
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