

利用者各位

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

当事業所では、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いますので、お知らせします。

記

1 苦情解決のための体制

	氏名	役職	連絡先	備考
苦情解決責任者	鈴木 利恵	事務局長	34-2388	
苦情受付担当者	山本 朗子	事務局次長	34-2388	
第三者委員	浜野 仁史	委員長	37-2060	
	藤田 彦一	委員	34-1007	
	田中 耕子	委員	32-2203	
	伊部 孝幸	委員	36-1341	

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

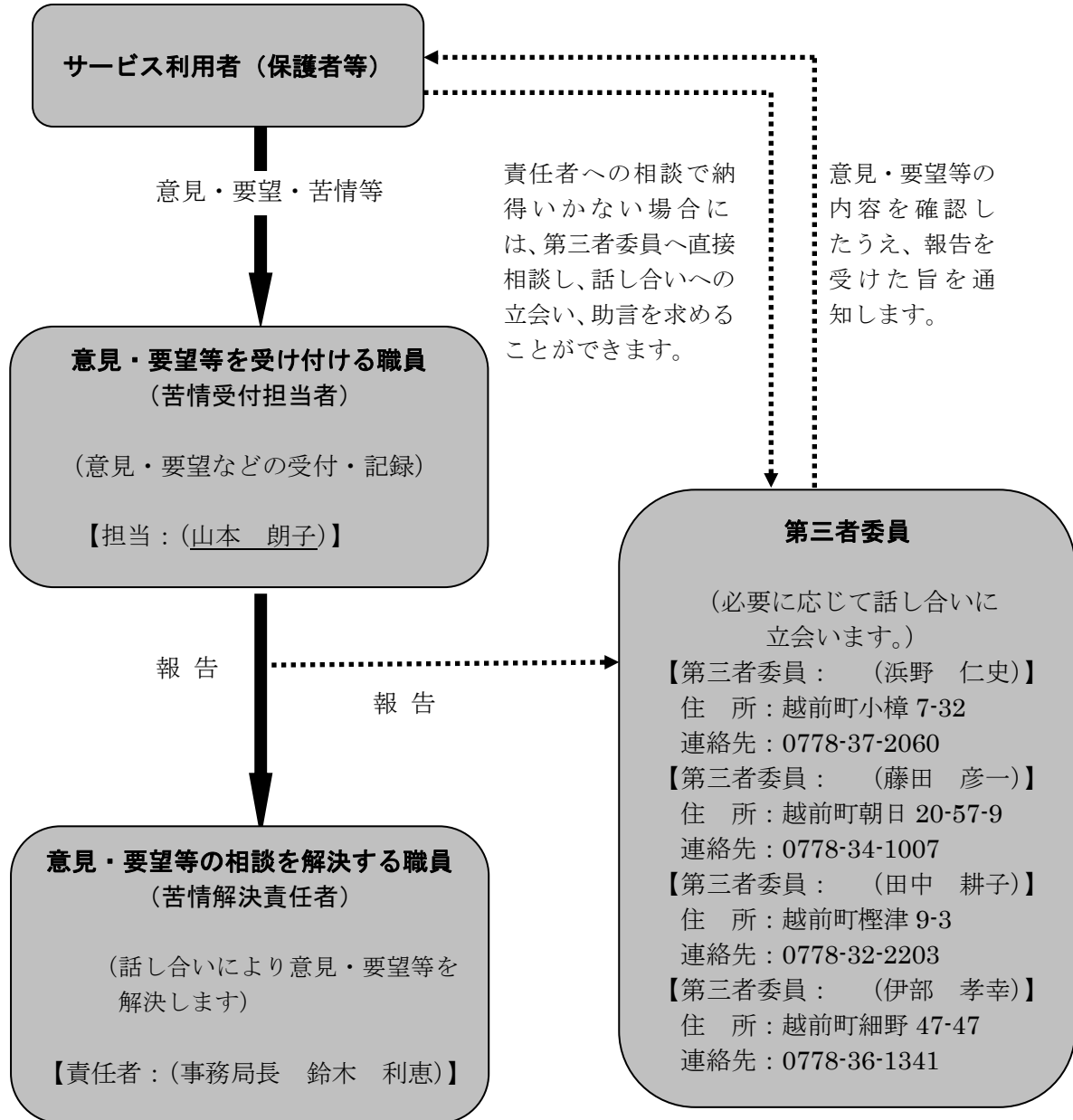
(4) 他機関での受付

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、最寄りの市町福祉所管課または福井県運営適正化委員会（Tel（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（Tel（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



※ 相談解決の結果（改善事項）は、責任者よりご報告申し上げます。

※ 以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望（苦情）は、福井県社会福祉協議会に設置されている「福井県運営適正会委員会」に申し立てることもできます。

〔福井県運営適正会委員会事務局〕

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