

社会福祉法人 相馬市社会福祉協議会  
会 長 只 野 裕 一

## 福祉サービスに対する苦情・要望等の受付について

本会の実施する介護保険事業につきましては、日頃より特段のご理解とご協力を賜わり深く感謝申し上げます。社会福祉法第82条の規定により介護保険事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。また、介護保険事業所における第三者委員を下記の通り設置し、苦情解決に努めております。

- 1 苦情受付担当者（土曜・日曜・祝日及び年末年始を除く 月曜日～金曜日／8：30～17：00）  
介護支援専門員 荒 純 子 ☎36-1910
- 2 苦情解決責任者（土曜・日曜・祝日及び年末年始を除く 月曜日～金曜日／8：30～17：00）  
相馬市社会福祉協議会 事務局長 山 本 留 美 子 ☎36-5033
- 3 第三者委員（土曜・日曜・祝日及び年末年始を除く 月曜日～金曜日／10：00～16：00）  
木 下 旬 ☎090-2609-6724  
鎌 田 麗 子 ☎36-3657  
志 賀 孝 子 ☎090-2887-0976
- 4 行政機関その他苦情受付機関（土曜・日曜・祝日及び年末年始を除く）  
相馬市役所高齢福祉課介護保険係（月曜日～金曜日／8：30～17：00）  
☎37-3065 FAX37-2608  
福島県国民健康保険団体連合会（介護保険課）（月曜日～金曜日／9：00～17：00）  
☎024-523-2702 FAX024-528-0989

## 苦情解決の方法

## 1 苦情の受付

苦情は面接・電話・書面等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（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申立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、苦情申立人と誠意をもって話し合い解決に努めます。その際苦情申立人は、第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。なお第三者委員の立ち合いによる話し合いは次により行います。

- ①第三者委員による苦情内容の確認
- ②第三者委員による解決案の調整・助言
- ③話し合いの結果や改善事項等の確認

## 4 福島県運営適正化委員会の紹介（土曜・日曜・祝日及び年末年始を除く）

本事業者で解決できない苦情は下記に申し立てることができます。

福島県社会福祉協議会（運営適正化委員会）（月曜日～金曜日／8：30～17：00）  
☎024-523-2943 FAX024-523-4477