

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り深く感謝申し上げます。

さて、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のでお知らせいたします。

また、介護保険事業所における第三者委員を下記により設置して、苦情解決に努めておりますのでお知らせいたします。

1 苦情受付担当者 佐々木 祐子（地域包括支援センター長）

☎ 36-2227/8:30~17:15/土曜・日曜・祝日・年末年始を除く

2 苦情解決責任者 山本 留美子（事務局長）

☎ 36-5033/8:30~17:15/土曜・日曜・祝日・年末年始を除く

3 第三者委員

* 鎌田 麗子（月曜日～金曜日/10:00～16:00）

* 志賀 孝子（月曜日～金曜日/10:00～16:00）

* 木下 旬（月曜日～金曜日/10:00～16:00）

4 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、苦情申出人と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ち会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会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

本事業者で解決できない苦情は、福島県社会福祉協議会に設置されている福島県運営適正化委員会（事務局：福島市渡利字七社宮 111 / ☎️ • FAX024-523-2943 / 8:30~17:15 / 土曜・日曜・祝日・年末年始を除く）に申し立てることができます。

令和6年4月1日