

## 「苦情申出窓口」

社会福祉法 82 条の規定により、本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います。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めています。

### 記

1. 苦情解決責任者 宍倉 秀和(事務局長)
2. 苦情受付担当者 杉本 英二(介護保険係長)【訪問介護事業担当】  
    迫 英之(主幹兼事業係長)【介護保険外の在宅福祉サービス事業】  
    渡邊 晴美(介護支援専門員)【居宅介護支援事業】
3. 第三者委員 鎌田 祐輔 TEL070-7420-1379  
    寺島 利文 TEL080-4517-2344  
    三瓶 光子 TEL070-6655-6708
4. 苦情解決の方法
  - (1) 苦情の受付
    - ① 苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付をします。
    - ② 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
    - ① 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。
    - ② 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
    - ① 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。
    - ② 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。
    - ③ 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。
      - 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) 本事業者で解決できない苦情は、下記にも申し立てすることができます。
    - ① 福島県運営適正化委員会 TEL:024-523-2943
    - ② 富岡町役場福祉課介護保険係 TEL:0240-22-2111
    - ③ 福島県国民健康保険団体連合会 TEL:024-523-2702