

# 苦情受付窓口について

## 苦情解決の体制

|         |                            |         |
|---------|----------------------------|---------|
| 苦情解決責任者 | 三上 幸宏（事務局長）                | 20-5015 |
| 苦情受付担当者 | 坂口 朋子（ケアプランセンター管理者）        | 20-5016 |
|         | 吉村美由貴（ホームヘルプサービスセンター管理者）   | 20-5101 |
|         | 中川寿美江（福井不死鳥包括支援センター管理者）    | 20-5683 |
| 第三者委員   | （公益財団法人福井市ふれあい公社 監事） 小池 平造 |         |

## 苦情受付の方法

### ① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより受付担当者が受け付けます。

### ② 苦情受付の報告と確認

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希望しない場合を除く）に報告します。

第三者委員は、報告を受けた旨を苦情申出人に対して通知します。

### ③ 苦情解決に向けた話し合い

解決案や改善案について話し合いが必要な場合は、苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の立会いを求めることができます。

### ④ 本事業所で解決できない場合

国保連合会、市、福井県運営適正化委員会に申立てることができます。

## 苦情解決の仕組み

