

# 苦情受付窓口について

## 苦情解決の体制

苦情解決責任者	梅木 照美 (事務局長)	20-5015
苦情受付担当者	清水 淑恵 (ホームヘルプサービスセンター管理者)	20-5101
	中川寿美江 (ケアプランセンター管理者)	20-5016
	中出 円 (福井不死鳥包括支援センター管理者)	20-5683
第三者委員	田中 昭美	

## 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。

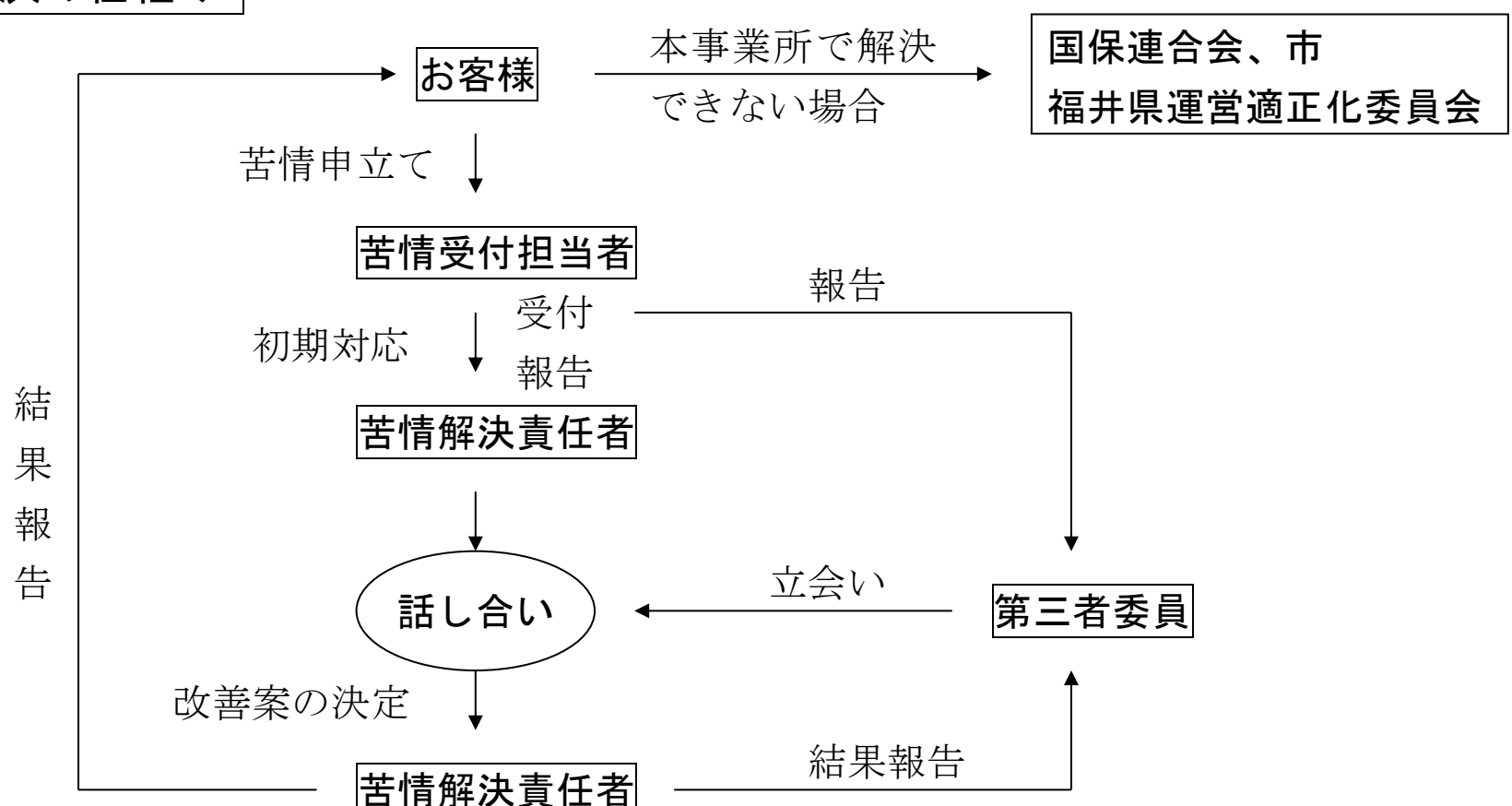
### ③ 苦情解決に向けた話し合い

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



結果報告