[書式⑥]

《掲示またはパンフレットに盛り込む内容》

平成　　年　　月　　日

利用者各位

福井市シルバー人材センター介護保険事業所

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第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ることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせします。

記

１．苦情解決責任者	朝倉　由美子	福井市シルバー人材センター介護保険事業所　所長	【連絡先　２７－０７０１】
２．苦情受付担当者	上田　のり子	通所介護管理者	【連絡先　２６－５４７８】
	木村　ヨシ子	訪問介護ｻｰﾋﾞｽ提供責任者	【連絡先　２７－０７０１】
	山内　小波	介護支援専門員	【連絡先　２７－０７０１】
３．第三者委員	(1)上田　馨		
	(2)山崎　路子		

４．苦情の受付

（１）苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が受け付けます。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）苦情の受付の報告と確認

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拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は苦情内容を確認し、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、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは次により行います。

ア．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）　福井県社会福祉協議会運営適正化委員会の紹介（介護保険事業者は国保連合会、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、福井県社会福祉協議会運営適正化委員会（0776-24-0247）に申し立てることができます。