

別紙 掲示、パンフレットに盛り込む内容例

年 月 日

利用者各位

住 所 ○○市○○ □丁目□—□
事業者名 ○ ○ ○ ○ ○ ○
TEL ○○○—○○○—○○○○

「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、本事業所では介護保険サービスおよびその他の福祉サービスの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しました。

本会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、お知らせいたします。

- 1 苦情解決責任者 ○ ○ ○ ○ (肩書)
- 2 苦情受付担当者 ○ ○ ○ ○ (肩書)
- 3 第 三 者 委 員 (1) ○ ○ ○ ○ [連絡先]
(2) ○ ○ ○ ○ [連絡先]

4 苦情解決の方法

(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随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申出することもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受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合

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の立会による話合は、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) 和歌山県福祉サービス運営適正化委員会の紹介

本会で解決できない苦情は、和歌山県福祉サービス運営適正化委員会に申立てることができます。

和歌山県福祉サービス運営適正化委員会 〒640-8545 和歌山市手平2丁目1-2 和歌山ビッグ愛7階 社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会内 TEL 073-435-5527 FAX 073-435-5584 e-mail kujou@wakayamakenshakyo.or.jp

※なお、「介護保険サービス」に関する苦情は、和歌山県国民健康保険団体連合会・介護保険課（〒640-8137 和歌山市吹上2丁目1-22 TEL 073-427-4662）や市町村役場へ申立てることができます。

揭示 (例)

私たちは、福祉サービスの苦情やご要望に
適切に対応するしくみを設けています。

ございましたらご遠慮なくお申出下さい。

●	事業者名			
●	苦情受付担当者	名前	役職	
●	苦情解決責任者	名前	役職	
●	第三者委員	名前	役職	電話 ()
		名前	役職	電話 ()
		名前	役職	電話 ()

こちらでも相談をお受けします。

和歌山県福祉サービス運営適正化委員会

〒 640-8545 和歌山市手平2丁目1-2 和歌山ビッグ愛7階
社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会 内

TEL. 073 (436) 5527 FAX. 073 (435) 5584

電子メール: ku.jou@wakayamakenshakyo.or.jp

介護保険サービスに関する苦情は、

和歌山県国民健康保険団体連合会・介護保険課

(〒 640-8137 和歌山市吹上2丁目1-22 TEL 073-427-4662) や

市町村役場へ申立てることができます。

障害福祉サービスに関する苦情は、市町村役場へ申立てることができます。

- (注) 1. 目につきやすい大きさにする
2. 文字にふりがな