

令和6年4月1日

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法人
志木市社会福祉協議会
会長 中村 勝義

本会では、利用者からの苦情やご意見に適切に対応する体制を整備しています。

志木市地域包括支援センター柏の杜の活動にご意見などがございましたら、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のとおり設置し、解決に努めておりますので、お知らせします。

記

- 1 苦情解決責任者 二渡 睦美（志木市社会福祉協議会長寿えがお課長）
- 2 苦情受付担当者 丸山 真由美（志木市地域包括支援センター柏の杜所長）
- 3 第三者委員 内野 美津江
清水 正明
醍醐 奈保子

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付窓口

苦情は面接、電話、書面等により、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し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告及び確認

苦情受付担当者が受けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に（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。）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いたします。

(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もって話し合い、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ち合いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、次のとおり行います。

- 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及び助言
- ウ 話し合いの結果、改善事項等の確認

(4) その他

本会以外に、市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

志木市 TEL (048) 473-1348

埼玉県国民健康保険連合会（介護予防支援）TEL (048) 824-2568