

令和4年12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、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整備しています。

指定訪問介護事業所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 下津 玲子（指定訪問介護事業所長）
- 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

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（介護保険制度）	TEL (048) 824-2568
埼玉県運営適正化委員会（障がい、養育・育児）	TEL (048) 822-1243