

# 「福祉サービス苦情申出窓口」のお知らせ

令和6年6月1日現在

社会福祉法第82条の規定により、本会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ため、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のとおり設置し、苦情解決に努めています。

## 1. 苦情受付担当者及び苦情解決責任者

事務局長 若林 伸彦	TEL : 0736-66-1211 FAX : 0736 - 66 - 2751 E-mail : info@kinokawashishakyo.jp
------------	---

## 2. 第三者委員：上村 敏治 (福祉行政経験者)、忠岡 一也 (学識経験者)、服部 恒幸 (元事務局長)

## 3. 苦情申出・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、第三者委員の立会による話し合いは、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) 和歌山県運営適正化委員会の紹介

本会に解決できない苦情は、和歌山県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申立てることができます。

和歌山県社会福祉協議会 和歌山県運営適正化委員会 〒640-8545 和歌山市手平2丁目1-2 和歌山ビッグ愛7階 TEL 073-435-5248 FAX 073-435-5226 e-mail <a href="mailto:washakyo@wakayamakensyakyo.or.jp">washakyo@wakayamakensyakyo.or.jp</a>
---

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 073-427-4665)や市町村役場へ申立てることができます。