

「苦情申出窓口」の設置について（お知らせ）

本協議会では、社会福祉法第 82 条の規定により、福祉サービス利用者からの苦情申出に適切に対応するため、次のとおり「苦情解決責任者」、「苦情受付担当者」及び「第三者委員」を設置し、苦情解決に努めることとしておりますので、お知らせいたします。

記

- 1 苦情解決責任者  
高橋 富士雄（事務局長）
- 2 苦情受付担当者  
黒澤 寛（次長）
- 3 第三者委員  
川口 幸子（地区：山田町山田）  
佐々木 新吉（地区：山田町豊間根）  
佐々木 善朗（地区：山田町船越）  
竹内 幸司（地区：山田町飯岡）  
佐藤 祐加子（地区：山田町山田）
- 4 苦情解決の方法
  - (1) 本協議会への苦情申出の対象となる福祉サービス
    - ・ 法人事業
    - ・ 介護保険事業
    - ・ 障がい者総合支援事業
  - (2) 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し出ることできます。
  - (3) 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への報告を拒否した場合を除く）に報告します。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。
  - (4) 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 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
  - (5) 「岩手県福祉サービス運営適正化委員会」の紹介  
本協議会で解決できない苦情は、「岩手県福祉サービス運営適正化委員会」（電話：019-637-8871、9718）に申し出ることができます。

全て秘密扱いですので、安心して  
ください！ TEL82-3841