

## 苦情に関する受付のご案内

～苦情に対する措置の概要～

### 苦情処理の体制

- 苦情受付担当者      主任介護支援専門員 佐藤 和子  
電話（０２４）５４６－６２２２ 内線１３
- 苦情解決責任者      管理者 斎藤君江
- 苦情受付時間      営業日の１０：００～１７：００

### 苦情処理の手順

#### 苦情の受付



- ・ 苦情受付担当者は、苦情を随時受け付けます。



#### 苦情受付の報告



- ・ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告します。
- ・ 投書など匿名の苦情についても、苦情解決責任者に報告し必要な対応を行います。



#### 苦情解決に向けての話し合い



- ・ 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。



#### 苦情解決結果の報告



- ・ 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後、報告します。



#### 事業所にて解決できない場合

- ・ 下記のところに相談することができます。

- 福島県社会福祉協議会運営適正化委員会  
福島市渡利字七社宮 １１１ 電話（０２４）５２３－１２５１
- 福島県国民健康保険団体連合会  
福島市中町３－７ 電話（０２４）５２８－００４０
- 各市町村の介護保険担当課  
福島市五老内３－１ 電話（０２４）５３５－１１１１