

平成21年 9月11日

利用者各位

社会福祉法人奈良市社会福祉協議会

「苦情申出窓口」について

奈良市社会福祉協議会では、社会福祉法第82条に基づき、苦情受付窓口を設置しています。苦情受付担当者、苦情解決責任者、並びに公平な立場から利用者の苦情に対応する第三者委員、苦情の受付や解決に向けた話し合いの方法について下記のとおり、お知らせいたします。

記

1 苦情受付担当者

所属	氏名	連絡先(電話番号)	FAX
福祉課	早瀬 正彦	TEL 0742-30-2525 TEL 0742-34-1010	FAX 0742-34-0294
老人福祉センター 「東老春の家」	中尾 恭久	TEL 0742-24-3151	FAX 0742-27-9028
老人福祉センター 「西老春の家」	巽 恭一	TEL 0742-41-3151	FAX 0742-41-3150
老人福祉センター 「北老春の家」	大北 与志一	TEL 0742-71-3501	FAX 0742-71-3548
総合福祉センター	上谷 勝	TEL 0742-71-0770	FAX 0742-71-0773
授産施設 みどりの家	塚本 保	TEL 0742-71-0771	FAX 0742-71-1134
月ヶ瀬福祉センター	谷中 弘一	TEL 0743-92-0204	FAX 0743-92-0967
都祁福祉センター	前田 正文	TEL 0743-82-2624	FAX 0743-82-2625

2 苦情解決責任者 常務理事 上田 和利

3 第三者委員 弁護士 田中 幹夫
連絡方法 所属備え付けの第三者委員への連絡箱を使用

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

利用者、その家族、利用者の法定代理人からの苦情を面接、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、連絡箱を通じて、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

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望まない場合を除く。）に報告します。

(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持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の立ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち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
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

※苦情解決に関する話し合いは、苦情の内容、申出人の希望等により、苦情受付担当者と苦情申出人との間で行われることがあります。

(4) 苦情解決機関の紹介

本事業者で解決できない苦情は、下記の機関に申し立てることができます。

- ア. 奈良県運営適正化委員会（奈良県社会福祉協議会内）TEL FAX 0744-29-1212
- イ. 奈良県国民健康保険団体連合会（介護保険関係のみ）

TEL 0744-21-6811 FAX 0744-21-6822 フリーダイヤル 0120-21-6899