

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、並びに公平な立場で提供するサービスに対する利用者から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
総務課	窪田 雅臣	TEL 0742-93-3100	FAX 0742-61-0330
地域福祉政策課 在宅支援係 介護認定調査係	猪岡 俊博	TEL 0742-93-3261	FAX 0742-61-0340
地域福祉政策課 市域連携第一係 市域連携第二係	北野 直紀	TEL 0742-34-4598	FAX 0742-34-5014
地域福祉第一課 地域生活支援第一係 地域生活支援第二係	越智 則行	TEL 0742-93-3294	FAX 0742-30-2323
地域福祉第一課 ボランティアセンター	岩井 かよ	TEL 0742-26-2270	FAX 0742-26-2003
地域福祉第二課 地域生活支援第一係 地域生活支援第二係	岡本 香奈	TEL 0742-93-3741	FAX 0742-93-3740
地域福祉第二課 鳥見デイサービスセンター	藤本 哲生	TEL 0742-93-3731	FAX 0742-93-3740
施設運営課 総合福祉センター	川井 哲也	TEL 0742-71-0770	FAX 0742-71-0773
施設運営課 生活介護みどりの家	森田 康典	TEL 0742-71-0771	FAX 0742-71-1134
施設運営課 生活介護やすらぎ広場	中川 雅揮	TEL 0742-71-0770	FAX 0742-71-0773
施設運営課 東福祉センター	山本 博	TEL 0742-24-3151	FAX 0742-27-9028
施設運営課 西福祉センター	前田 正文	TEL 0742-41-3151	FAX 0742-41-3150
施設運営課 南福祉センター	川崎 佐和子	TEL 0742-62-3730	FAX 0742-62-3780
施設運営課 北福祉センター	今中 淳代	TEL 0742-71-3501	FAX 0742-71-3548
施設運営課 月ヶ瀬福祉センター	久保田 幸夫	TEL 0743-92-0204	FAX 0743-92-0967
施設運営課 都祁福祉センター	谷 昭仁	TEL 0743-82-2624	FAX 0743-82-2625

2 苦情解決責任者 事務局長 濱 田 眞 人

3 第三者委員 田 中 幹 夫

小 西 彰

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）

フリーダイヤル 0120-21-6899 FAX 0744-29-8323