

## 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                                      | 觸澤 アトム | TEL 0742-93-3100 | FAX 0742-61-0330 |
| 生活支援課                                    | 嶋崎 隆司  | TEL 0742-30-2525 | FAX 0742-30-2323 |
| 東地域福祉課<br>東福祉センター・相談支援係<br>生活支援コーディネーター係 | 北野 直紀  | TEL 0742-24-3151 | FAX 0742-27-9028 |
| 東地域福祉課<br>ボランティアセンター                     | 梅木 佳子  | TEL 0742-26-2270 | FAX 0742-26-2003 |
| 西地域福祉課<br>西福祉センター・相談支援係<br>生活支援コーディネーター係 | 前 常義   | TEL 0742-41-3151 | FAX 0742-41-3150 |
| 西地域福祉課<br>鳥見ふらっと係<br>鳥見デイサービスセンター        | 後藤 文造  | TEL 0742-93-3741 | FAX 0742-93-3732 |
| 南地域福祉課<br>南福祉センター・相談支援係<br>生活支援コーディネーター係 | 中垣内 清孝 | TEL 0742-62-3730 | FAX 0742-62-3780 |
| 南地域福祉課<br>月ヶ瀬福祉センター                      | 大西 寛一  | TEL 0743-92-0204 | FAX 0743-92-0967 |
| 南地域福祉課<br>都祁福祉センター                       | 東 享子   | TEL 0743-82-2624 | FAX 0743-82-2625 |
| 北地域福祉課<br>北福祉センター・相談支援係<br>生活支援コーディネーター係 | 山田 亜希子 | TEL 0742-71-3501 | FAX 0742-71-3548 |
| 北地域福祉課<br>総合福祉センター                       | 岩井 かよ  | TEL 0742-71-0770 | FAX 0742-71-0773 |
| 北地域福祉課<br>生活介護みどりの家                      | 高原 俊裕  | TEL 0742-71-0771 | FAX 0742-71-1134 |

|                      |       |                  |                  |
|----------------------|-------|------------------|------------------|
| 北地域福祉課<br>生活介護やすらぎ広場 | 今中 淳代 | TEL 0742-71-0770 | FAX 0742-71-0773 |
|----------------------|-------|------------------|------------------|

2 苦情解決責任者 事務局長 稲 葉 美 和

3 第三者委員 梶 月 宏 彰

中 井 弘 司

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）

フイダ イル 0120-21-6899 FAX 0744-21-6822