別　紙 ６　　要望または苦情処理について

（令和８年８月１日現在）

当施設に関する利用者及びご家族からの相談・苦情に対し、迅速かつ適切に対応するため、下記担当者を置き、事実関係の調査を実施し、利用者及びご家族へ説明いたします。

【当施設における苦情の受付】

○苦情受付担当者

事務長	井上　充弘
生活課課長補佐兼支援相談員兼介護支援専門員	田中　ちづる
生活課課長補佐	井上　亜沙美
事業主任兼看護師	岡野　元美　岸田　恵理子
事業主任兼介護員	横田こころ　西山　大
事業主任兼作業療法士	木下　和泉
事業主任兼支援相談員兼介護支援専門員	沖野　圭一
支援相談員兼介護支援専門員	藤村　由佳子
介護員兼支援相談員	川口　明子
介護支援専門員	隅倉　美緒

○苦情対応責任者（苦情解決委員会）

事務長	井上　充弘
管理課課長	前川　奈津子
生活課課長	小崎　辰也
生活課課長補佐	松田　裕文
生活課課長補佐	井上　智奈美
支援相談員兼介護支援専門員	石本　岳士
介護支援専門員兼居宅介護支援事業所管理者	藤原　幹裕

○苦情解決責任者

施設長　　菅谷　文子

○受付日及び受付時間

月曜日～金曜日（年末年始及び祝日を除く）８：３０～１７：１５

○受付方法

ＴＥＬ　０７７２－６５－２２００　　ＦＡＸ　０７７２－６５－４６４１

また、ご意見箱をふくじゅ玄関、２階エレベーター前、３階エレベーター前に設置しております。

【第三者委員】

第三者委員とは、サービス利用者と事業所の間に入って、問題を公平・中立な立場で円滑・円満に解決するために設けられた制度です。希望される場合は、第三者委員を交えてお話し合いもできます。

・社会福祉法人　京丹後市社会福祉協議会　第三者委員　中江義昭　　室田幸男

ＴＥＬ　０７７２－６５－２１００　　ＦＡＸ　０７７２－６５－３２９４

【外部機関】

当施設以外に、お住まいの市町村及び京都府国民健康保険団体連合等の窓口に相談・苦情を申し出ることができます。

・京丹後市健康長寿福祉部長寿福祉課　介護保険係

ＴＥＬ　０７７２－６９－０３３０　　ＦＡＸ　０７７２－６２－１１５６

・京都府国民健康保険団体連合会介護保険課　介護相談係

ＴＥＬ　０７５－３５４－９０９０　　ＦＡＸ　０７５－３５４－９０５５

・京都府福祉サービス運営適正化委員会

ＴＥＬ　０７５－２５２－２１５２　　ＦＡＸ　０７５－２１２－２４５０

〔苦情対応の流れ〕

ご意見・ご要望

電話・口頭・ご意見箱用紙に記入・その他

⇩

苦情受付担当者へ　　①ご意見・ご要望について電話・口頭・ご意見箱用紙に記入等により、苦情受付担当者へお伝えください。

⇩

事実内容の確認　　②苦情対応責任者が事実内容を確認します。

⇩

対応方針の決定（苦情解決委員会）　③対応方針を決定し、実施します。

⇩

対応の実施

申立者へ報告する　　④申立者へ報告し、納得していただけない場合は対応方法の再検討をします。

⇩　⇩

納得・解決　　不満・未解決

⇩　　対応方法の再検討

結果の公表

公表については意向の確認をします。