

# 庄内たがわ農協の苦情処理体制について

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者を下記により設置し、苦情解決に努めておりますのでお知らせいたします。

	居宅介護支援事業	訪問介護事業	福祉用具（販売）事業	通所介護事業
苦情解決責任者	福祉介護課長 上野 豊	福祉介護課長 上野 豊	福祉介護課長 上野 豊	福祉介護課長 上野 豊
苦情解決受付担当者	管理者 伊藤 香奈子	管理者 佐藤 祐	管理者 斉藤 眞貴子	管理者 小野寺 なおみ

## 苦情の受付

苦情は面接、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。

## 苦情受付の報告と確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。

## 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もって話し合い、解決に努めます。

なお、苦情解決の手順は、次により行います。

- ア. 苦情内容の確認
- イ. 苦情解決責任者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



気がついたことがあったら、遠慮なくお話ししてね！

## それでも納得ができない場合は・・・

本事業者で解決できない苦情は、山形県社会福祉協議会に設置された「山形県福祉サービス運営適正化委員会」に申し立てることができます。なお、各市町村の介護保険担当窓口、あるいは国民健康保険団体連合会でも苦情を受け付けます。

<<山形県福祉サービス運営適正化委員会>> 電話番号 023-626-1755

<<山形県国民健康保険団体連合会>> 電話番号 0237-87-8000