

# 苦情受付窓口のご案内

敦賀市社会福祉協議会（市社協）では、利用者の皆様に安心して福祉サービスを利用していただけるよう、福祉サービスに関する苦情、要望などを受け付ける苦情受付窓口を設置し、苦情受付担当者と苦情解決責任者が誠意をもって苦情解決に向けた対応を行っています。

## 【受付方法】

面接、電話等により苦情受付担当者が随時受け付けをします。

## 【受付日、受付時間】

日曜日から土曜日の午前8時30分から午後5時30分までご利用いただけます。

※ただし、第1・第3土曜日、年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）は除きます。

また、苦情解決にあたり、中立・公正な立場から助言を行う第三者委員も設置しています。

利用されている福祉サービスについて気になる点がありましたら、お気軽にご利用ください。秘密は必ず守ります。

## 【苦情解決のための話し合い】

苦情解決責任者等が、福祉サービスを利用する方と誠意をもって話し合い、解決に努めます。また、必要に応じて、第三者委員が助言や立ち会いをします。

## 【受付窓口】

**敦賀市社会福祉協議会事務所**

電話 22-3133(代)

※市社協で解決できない場合などは、次の関係機関の窓口にも相談することもできます。

苦情の内容	窓 口	電話番号
福祉サービス全般	福井県運営適正化委員会	【平日 9:00~17:00】 0776-24-2347
介護保険サービス	敦賀市役所長寿健康課	【平日 8:30~17:15】 0770-22-8180
	福井県国民健康保険団体連合会(福井県自治会館内)	【平日 8:30~17:15】 0776-57-1614