

苦情申立窓口のお知らせ

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応するために本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めておりますので、お知らせ致します。

記

- | | | |
|------------|---------------------------|--------|
| 1. 苦情解決責任者 | 特別養護老人ホーム花の家 | 佐々木 真 |
| | デイサービスセンター緑水苑 | 萩谷 節裕 |
| | 雄和地域包括支援センター緑水苑 | 進藤 栄津子 |
| | 花の家訪問介護事業所 | 嘉藤 稲子 |
| | 花の家居宅介護支援事業所 | 岡部 明美 |
| 2. 苦情受付担当者 | 特別養護老人ホーム花の家 生活相談員 | 武藤 希 |
| | デイサービスセンター緑水苑 生活相談員 | 高橋 郁子 |
| | 雄和地域包括支援センター緑水苑 | 瀧澤 裕美 |
| | 花の家訪問介護事業所 | 佐藤 万里子 |
| | 花の家居宅介護支援事業所 | 齊藤 弥生 |
| 3. 第三者委員 | 齊藤和子・佐藤アサ子・珍田計雄・松山順子・阿部雪子 | |

4. 苦情解決の方法

1) 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。なお、第三者委員に直接苦情を申立てすることもできます。

2) 苦情受付の報告・確認

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(申立人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申立人に対して、報告を受けた旨を通知します。

3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申立人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申立人は、第三者委員の助言や立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

4) 本事業者で解決できない苦情について

本事業者で解決できない苦情は、次の機関に申し立てることができます。

- ・ 秋田県運営適正化委員会 (秋田県福祉サービス相談支援センター)
住 所 〒010-0922 秋田市旭北栄町1番5号 秋田県社会福祉会館内
電話番号 018-864-2726 FAX番号 018-864-2742
- ・ 秋田県国民健康保健団体連合会
電話番号 018-883-1550 FAX番号 018-883-1551
- ・ 秋田市福祉保健部介護保険課 電話番号 018-888-5674
又は秋田市福祉保健部長寿福祉課 電話番号 018-888-5668