

令和 6 年 4 月 1 日

利 用 者 各 位

特別養護老人ホーム 喜 楽 苑
デイサービスセンターオレンジ荘
デイサービスセンター清 流 苑
オレンジ荘在宅介護支援センター
勝浦町地域包括支援センター
グループホーム あ ゆ の 里

苦情申出窓口担当者の設置について

社会福祉法第 8 2 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体制を整えることといたしました。

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、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 施設長 岸 敏子

2. 苦情受付担当者 デイ・ヘルパー管理者 前川孝祥
主任生活相談員 伊藤雅之、統括介護主任 北村有希
デイ主任 向井義治、居宅管理者 廣岡誠二
包括管理者 前田鈴代

3. 第 三 者 委 員 森 勝男、小西 孝、倉坪泰幸

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付ます。

なお、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・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（苦情申出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、苦情申出人に対して、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、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会を求めること 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) 行政機関その他苦情受付機関

本事業者で解決できない苦情は、次の各機関へ申し立てることができます。

徳島県運営適正化委員会	0 8 8 - 6 1 1 - 9 9 8 8
勝浦町役場 福祉課	0 8 8 5 - 4 2 - 1 5 0 2
国民健康保険団体連合会	0 8 8 - 6 6 6 - 0 1 1 7