

社会福祉法人松園福祉会
特別養護老人ホーム花巻あすかの里
花巻あすかの里指定短期入所生活介護事業所
花巻あすかの里指定訪問介護事業所
花巻あすかの里指定居宅介護支援事業所

「苦情申出窓口」の設置について

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。

1. 苦情解決責任者 高 橋 弘 毅 管理者
2. 苦情受付担当者 高 橋 邦 弘 生活相談員
3. 第三者委員 (1) 岩 渕 満智子 [連絡先 0198-24-2686]
(2) 内 館 勝 人 [連絡先 0198-31-2650]

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持って話し合い、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) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、花巻市）

本事業所で解決できない苦情は、岩手県社会福祉協議会に設置された「岩手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。

<連絡先> 〒020-3020 盛岡市三本柳8地割1番3 ふれあいランド岩手内1階

Tel019-637-8871・9718 FAX019-637-9712

苦情解決の流れ

