

利 用 者 各 位

社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ

## 『苦情申出窓口』の設置について

社会福祉法人第 82 条の規定より本事業所では、ご利用者様からの苦情に適切に対応する体制を整えることにしました。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の通り設け、苦情解決に努めることと致しましたのでお知らせします。

## 記

- |            |                                  |  |   |
|------------|----------------------------------|--|---|
| 1. 苦情解決責任者 | 施設長（管理者）                         | 伊東 健一  | 電話：088-840-7100                                       |
| 2. 苦情受付担当者 | 特別養護老人ホーム<br>デイサービスセンター<br>施設長補佐 | 田中 孝太郎<br>中山 卓子<br>今宮 晴久                                 | 電話：088-840-7100<br>電話：088-840-7222<br>電話：088-840-7100 |
| 3. 第三者委員   | 高橋 善則<br>村岡 淑世<br>門田 権四郎         | 電話：090-6280-1222<br>電話：090-4335-5182<br>電話：090-6884-6956 |   |

## 4. 苦情解決の方法

## (1)苦情の受付

苦情は面接、書面（事業所 1 階の掲示板下に設置してある苦情受付箱への投書も出来ます）等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)苦情受付の記録・報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告します。苦情解決責任者は第三者委員（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)苦情解決に向けての解決策の提示・話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人への解決策の提示、又は誠意をもった話し合いを行い、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いを求めることが出来ます。尚、第三者委員は内容を確認し、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることが出来ます。尚、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- 一 第三者委員による苦情内容の確認
- 二 第三者委員による解決案の調整、助言
- 三 話し合いの結果や改善事項等の確認

## (4)公的機関の紹介

本事業所で解決出来ない苦情は、下記の公的機関等に申し出ることができます。

高知県社会福祉協議会 運営適正委員会（高知県社会福祉センター）

高知市本町 4 丁目 1 番 37 号 電話：088-802-2611

高知市市役所介護保険課

高知市本町 5 丁目 1 番 45 号 電話：088-823-9931

高知県国民健康保険団体連合会

高知市丸の内 2 丁目 6 番 5 号 電話：088-820-8410

以上