

「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対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 上野 仁久 社会福祉法人楽久園会 施設長

2 苦情受付担当者

養護老人ホーム楽久園	主任生活相談員	埴岡 秀昭
特別養護老人ホームゆりの荘	主任生活相談員	多田 文平
特別養護老人ホームゆりの荘	主任介護士	廣畑 美紀
特別養護老人ホームゆりの荘	介護支援専門員	宮崎 香奈恵
ケアハウスゆりの荘	生活相談員	藤原 貴志
グループホームこぶしの里	苦情受付担当者	藤田 健太郎
小規模多機能ホーム悠久の里	管理者	西田 倫清
小規模多機能ホーム清爽の里	管理者	原 幸次
グループホームほのぼの園	苦情受付担当者	藤浦 薫
デイサービスセンターきじの荘	センター長	宮脇 明人
居宅介護支援事業所	管理者	元井 モモ子
訪問介護事業所	サービス提供責任者	近藤 加奈子
ちびっこランドらくえん	管理者	多方 由紀美
キッズランドやちよ	園長	松田 和恵

3 第三者委員

藤井 正	37-1431
宮崎 八千代	37-0232
内橋 茂	38-0361

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、第三者委員の立ち合いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち合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、市町村も紹介)

本事業所で解決できない苦情は、運営適正化委員会に申し立てることができます。

TEL 078-242-6868 FAX 078-242-0297