

「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致しました。

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しましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 松本 孝子 (施設長)
2. 苦情受付担当者 武藤 拓人 (施設長代理) 服部 敏彦 (生活相談員)
3. 第三者委員 鈴木 光一 (民生委員) 芳賀 重夫 (評議員)
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。また、書面による匿名の受け付けも苦情受付担当者が随時受け付けます。

(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（申出人が第三者委員への報告を希望した場合は同様）に報告いたします。苦情解決責任者は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

なお、苦情申出人が匿名の場合は、苦情解決責任者は内容を確認のみ行い解決に努めます。

(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いを求めることができます。

なお、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。

- 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) 各市町村の紹介

本事業所で解決できない苦情は、各市町村に設置された窓口に応じ立てることができます。

日上市役所 介護保険課	日上市助川町 1-1-1	0294-22-3111
高萩市総合福祉センター	高萩市春日町 3-10	0293-22-0080

ご利用者様・ご契約者様

特別養護老人ホーム銀砂台「助川サテライト」  
小規模多機能型居宅介護事業所銀砂台  
「鹿島町クラブ」

「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致しました。

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しましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 松本 孝子（施設長）
2. 苦情受付担当者 木場 泰典（施設管理者） 樫村 実（事務長代理）
3. 第三者委員 鈴木 光一（民生委員） 芳賀 重夫（評議員）
4. 苦情解決の方法
  - (5) 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。また、書面による匿名の受け付けも苦情受付担当者が随時受け付けます。
  - (6) 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（申出人が第三者委員への報告を希望した場合は同様）に報告いたします。苦情解決責任者は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。  
なお、苦情申出人が匿名の場合は、苦情解決責任者は内容を確認のみ行い解決に努めます。
  - (7) 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いを求めることができます。  
なお、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。
    - エ. 第三者委員による苦情内容の確認
    - オ. 第三者委員による解決案の調整、助言
    - カ. 話し合いの結果や改善事項等の確認
  - (8) 各市町村の紹介  
本事業所で解決できない苦情は、各市町村に設置された窓口申し立てることができます。

日立市役所 介護保険課

日立市助川町 1-1-1

0294-22-3111

社会福祉法人 松濤会