

令和 元 年 8 月 1 日

利 用 者 各 位

特別養護老人ホーム 宗玉園

「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、当施設では利用者及び家族等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。

当施設における苦情解決責任者、苦情受付担当責任者、苦情受付担当者、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 | 立花 千恵子 | (施設長) |
| 2. 苦 情 受 付 担 当 責 任 者 | 末包 拓也 | (生活相談員) |
| | 上野 麻由美 | (介護支援専門員) |

- | | | |
|--------------|-------|-------|
| 3. 第 三 者 委 員 | 藤原 啓二 | (監事) |
| | 和氣 信行 | (評議員) |

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接・電話・書面等により苦情受付担当者（全職員）が随時受け、苦情受付担当責任者に報告します。なお、第三者委員に直接申し出ることも出来ます。

(2) 苦情受付の報告と確認

苦情受付担当責任者は受け付けた苦情内容について確認・記録し、苦情解決責任者及び第三者委員（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。第三者委員は苦情内容を確認し、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いを求めることが出来ます。

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。

- ① 第三者委員による苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決案の調整、助言
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 行政機関又は苦情受付機関の紹介

当施設で解決できない苦情は以下に申し立てることが出来ます。

・利用者の保険者の介護保険担当課

・岡山県国民健康保険団体連合会 介護保険課 [TEL 086-223-8811]

・岡山県運営適正化委員会 [TEL 086-226-9400]