

## 「苦情申請窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規程により、本事業所では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致しました。

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 1 | 苦情解決責任者 | 三宅 基次   |
| 2 | 苦情受付担当者 | 中村 拓己   |
| 3 | 第三者委員   | ケアプランセンターすまいるペンギン TEL095-830-1188<br>管理者 松尾留美<br>特別養護老人ホーム 南陽の丘 TEL095-832-5588<br>施設長 桑原泰久 |

### 4 苦情解決の方法

#### (1) 苦情受付

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ています。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）に報告致します。

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致します。

#### (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、解決に務めます。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) 「長崎市高齢者すこやか支援課」「長崎県国民健康保険団体連合会」の紹介 本事業所以外にも下記に申し立てることができます。

- |                |                                 |
|----------------|---------------------------------|
| 長崎市高齢者すこやか支援課  | 長崎市桜町 2-2 2<br>TEL 095-829-1146 |
| 長崎県国民健康保険団体連合会 | 長崎市今博多町 8-2<br>TEL 095-826-1599 |