

令和2年4月1日

利用者各位

特別養護老人ホーム ヒワサ荘

「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 施設長 坂千代 雅之
2. 苦情受付担当者 生活相談員 森 康広
3. 第三者委員 (地域住民) 小部 眞利  
住所 徳島県海部郡美波町北河内字本村 288  
TEL 0884-77-0456  
(地域住民) 豊田 穂  
住所 徳島県海部郡美波町西河内字丹前 177  
TEL 0884-77-0831
4. 受付時間 毎週月曜日～金曜日  
午前8:30～午後5:30  
TEL 0884-77-2001

(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、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち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) 都道府県「運適正化委員」の紹介(介護保険事業者は国保連、市町村も紹介)

本事業者で解決できない苦情は、徳島県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。