

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、当福祉会では利用者の皆様からの苦情に適切に対応するため体制を整えました。

当福祉会における苦情解決責任者、苦情解決管理者、苦情受付担当者及び苦情解決地域相談員（第三者委員）を下記の通り設置し、苦情解決に努めることしておりますのでお知らせします。

記

1 苦情受付体制

<苦情処理対応者>

部 門	役 割	氏 名	職 名
法 人 全 体	苦情解決責任者	矢 吉 照 美	理 事 長
法 人 全 体	苦情解決管理者	山 下 実 千 雄	施 設 長
法 人 全 体	苦情受付担当者	石 原 基 樹	事 務 長
指定介護老人福祉施設 指定短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護	”	谷 美 由 紀	特養係長兼生活相談員兼短期入所介護支援専門員兼介護職
指定居宅介護支援事業	”	椎 屋 純	管理者(居宅係長)
指定通所介護事業 総合事業通所介護	”	東 知 寿	通所係長兼相談員兼看護師兼介護職兼居宅課長
認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護	”	新 穂 修	管理者(グループホーム朝霧係長)
認知症対応型共同生活介護(2号館) 介護予防認知症対応型共同生活介護(2号館)	”	河 内 和 行	高城事業所長代行兼管理者(グループホーム朝霧2号館係長)

<山田事業所・高城事業所 第三者委員>

委員名	職 名	連 絡 先
折田 美孝	あさぎり福祉会監事	都城市山田町山田4570-4 TEL 64-1673
及川 達郎	あさぎり福祉会評議員	都城市山田町中霧島3174-7 TEL 64-3113

2 苦情解決の方法

① 苦情受付

苦情は面接、書面等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出することもできます。

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管理者に報告し、必要に応じて第三者委員（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。その際、第三者委員は苦情の内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

苦情解決管理者は、苦情となった経緯とその対応について苦情解決責任者に報告します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決管理者は、誠意を持って苦情申出人と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並びに苦情解決責任者の立会いを求めることが出来ます。

第三者委員の立会いによる話し合いの手順は次のとおりです。

ア、苦情の内容の確認

イ、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

苦情解決管理者は、苦情解決処理結果を苦情解決責任者に報告します。

④「宮崎県福祉サービス運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、宮崎県社会福祉協議会（宮崎市原町2-22 宮崎県福祉総合福祉センター内 TEL0985-60-0822）に設置された運営適正化委員会に申し立てることが出来ます。