

# 苦情解決の仕組みについて

社会福祉法人 慈青会

## I 苦情解決の仕組みについて

当法人では、施設が提供する福祉サービスに関して、入居者の皆様からの苦情に適切に対応するため、苦情解決の体制の整備並びに苦情解決の手順を定めています。

各施設には、苦情解決責任者（施設長）及び苦情解決受付担当者を置くほか、入居者の立場や特性に配慮した適切な対応に資するため外部の第三者委員を設置しています。

## II 苦情解決の方法・手順について

- 苦情の受付は、面接、電話、書面などで苦情受付担当者が随時受け付けます。また、第三者委員にも申し出ることができます。なお、プライバシーについては十分に配慮します。
- 苦情受付担当者は、苦情の内容や希望等について記録し、その内容は苦情申出者に確認します。
- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。
- 第三者委員は、苦情内容を確認し、苦情申出人に対し報告を受けた旨の通知をします。
- 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決の手続きを進めます。また、必要に応じ第三者委員に対し助言や同席を求めます。
- 苦情解決責任者は、一定期間ごとに解決結果や改善を約束したことを苦情申出人及び第三者委員に報告します。
- 苦情解決担当者は、苦情申出人の同意を得て、受付から解決までの経緯を施設内に公表します。
- 当法人で解決できない苦情又は、解決結果にご不満があるときは、次の機関に申し出ることができます。

青森県運営適正化委員会（青森県社会福祉協議会 県民福祉プラザ内）

住所 青森市中央三丁目 20 番 30 号

TEL 017-731-3039（月～金 9：00 ～ 17：00） FAX 017-731-3098

## III 苦情受付・解決体制について

苦情解決責任者	特別養護老人ホームささえ施設長	齋藤 美幸
苦情受付担当者	特別養護老人ホームささえ生活相談員	佐々木 早苗
	グループホーム合浦（がっぼ）管理者	泉谷 昌吾

### 第三者委員

当法人評議員 中村 直人

当法人監事 池田 康

TEL 017 - 764 - 0765（特養ささえ）