

# 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要について

介護老人福祉施設 悠和園

悠和園では、ご利用様が満足して福祉サービスをご利用いただけるよう苦情受付担当者と苦情解決責任者を置き、要望や苦情を受付ける苦情受付窓口を設置しております。

苦情解決にあたり中立・公平な立場から助言を行う第三者委員も設けております。

## 1、苦情受付体制

	氏 名	連 絡 先
◎苦情受付担当者	山下 修	TEL 0776-87-2161
◎苦情解決責任者	砂畑 俊哉	TEL 0776-87-2161
◎第三者委員	川畑 喜美栄	TEL 0776-87-2230

## 2、上記のほか、関係機関 窓口

福井市介護保険課 担当窓口	TEL 0776-20-5715
福井県国民健康保険団体連合会 苦情処理窓口	TEL 0776-57-1611
福井県社会福祉協議会 運営適正委員会窓口	TEL 0776-24-2347

## 3、苦情の受付方法について

### (1) 要望・苦情の受付方法

電話や対面、書面等により、苦情受付担当者が受付します。苦情受付担当者は、受け付けた要望や苦情内容を、苦情解決責任者と第三者委員に報告し、第三者委員は、内容を確認したうえで、ご利用様に報告を受付けた内容をお知らせします。

また、場合によっては、直接、第三者委員に要望・苦情等を申し出ることが可能です。

### (2) 要望・苦情の受付時間

月曜日～金曜日の午前9時～午後6時（祝・年末年始を除く）

## 4、苦情の解決方法について

苦情解決責任者がご利用様と誠意を持って話し合い、解決に努めます。

また、必要に応じ第三者委員が助言や立ち会いを行い、解決に努めます。

## 5、苦情解決の公表について

サービスの質や信頼性を図るため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」等に実績を掲載し、公表します。

## 6、その他

サービス提供に対して、苦情等が出ないよう心掛けると共に、研修等を通じより良いサービスの実践に努めます。

【苦情解決の仕組み】

