

2019年7月1日  
安城市東端町鴻ノ巣72-2  
社会福祉法人絃寿福祉会

## 「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、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

### 記

1. 苦情解決責任者 小林 静子 (施設長)
2. 苦情受付担当者 郷野 結依香 (生活相談員) 神谷 ひとみ (生活相談員)
3. 受付時間 平日 8:30 ~ 17:30
4. 連絡先 窓口または 0566-73-8211 (特別養護老人ホームひがしばた)
5. 第三者委員 (1) 神谷美紀夫 [連絡先 0566-41-7008]  
(2) 小原 治雄 [連絡先 0566-98-4668]

### 6. 苦情解決の方法

#### (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) 行政機関その他苦情受付機関

- ア. 安城市福祉部高齢福祉課  
安城市桜町18番23号 TEL:0566-76-1111
- イ. 愛知県国民健康保険団体連合会介護保険室  
名古屋市東区泉1丁目6番5号 TEL:052-971-4165
- ウ. 愛知県社会福祉協議会 運営適正委員会  
名古屋市中区丸の内2丁目4番7号 TEL:052-202-0167