

# 苦 情 解 決 体 制

1. 利用者は、施設の状況や提供するサービスに関し、施設に苦情・相談・要望等を申し立てることが出来ます。
2. 苦情等を申し立てることにより、施設から不利益な取り扱いを受けることはありません。
3. 苦情等の申立と解決への流れは次のとおりです。
  - ①利用者は、苦情等の内容を口頭又は、文書により施設の苦情受付担当者に伝えます。
  - ②苦情受付担当者は、受付けた内容を苦情受付記録簿へ記し、苦情解決責任者及び苦情対応委員会へ報告します。
  - ③報告を受けた苦情解決責任者と苦情対応委員会は、申立者と協議し、誠意を持って問題の解決に当たります。
  - ④申立人が第三者委員への報告・相談・立会いを要請する場合は、速やかに報告し、助言等を受け、問題の解決に当たります。
  - ⑤当事者間での問題解決が難しい場合には、「福祉サービス運営適正委員会」に委ね、公正に問題の解決に当たります。

## 4. 苦情解決の体制

苦 情 対 応 委 員 会	苦情解決責任者	施設長	町 田 勝 俊
	苦情受付担当者	管 理	町 田 勝 俊
		特 養	長 澤 香 織
		通 所	藤 倉 栄 介
		居 宅	金 子 徹
		軽 費	五十木 幸 子
		訪 問	新 井 紀 子
	包 括	芝 崎 光 弘	
	第 三 者 委 員		後 藤 佳 子 小 林 道 雄

平成 30 年 7 月 1 日現在