

## 苦情申出窓口

本法人では、社会福祉法第82条の規定により、ご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致しました。

本法人の各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致しましたので、お知らせ致します。

## 記

	特別養護老人ホーム 老人短期入所施設 シルバーハウス吹揚	老人デイサービス デイサービスセンター吹揚	軽費老人ホーム ケアハウス吹揚
苦情解決責任者	(施設長) 真木 秀和	(施設長) 真木 秀和	(施設長) 真木 秀和
苦情受付担当者	(看護師長) 神野満恵 (介護主任) 檜垣 優子 (主任生活相談員) 渡部 真紀 (副主任、生活相談員) 檜垣 和実	(副主任、介護職員) 吉田 秀雄 (副主任、生活相談員) 大森 千裕	(主任、生活相談員) 行本麻利
受付時間	日曜日・祝祭日を除く毎日、午前9時～午後5時		
施設の連絡先	住所: 愛媛県今治市黄金町3丁目2番地6 電話: 0898-25-7575		
第三者委員	(1) 佐々木 真孝 (連絡先: 今治市中堀町2丁目4-11 電話: 0898-31-3344) (2) 門田 誠子 (連絡先: 今治市末広町2丁目4-13 電話: 0898-23-0256)		

## ◎苦情解決の方法

## ①苦情の受付

苦情受付担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

## ②苦情受付の報告・確認

受け付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員に報告します。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、苦情申し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会いを求めることができます。

## ④第三者機関の紹介

本事業者で解決できない苦情は、下記の機関に申し立てることができます。

・愛媛県運営適正化委員会(愛媛県社会福祉協議会内)

電話: 089-998-3477 月～金 9:00～12:00、13:00～16:30 (但し祝祭日及び12/29～1/3を除く)

・愛媛県国民健康保険団体連合会

電話: 089-968-8700 月～金 8:30～17:15 (但し祝祭日及び12/29～1/3を除く)

・今治市介護保険課

電話: 0898-36-1526 月～金 8:30～17:15 (但し祝祭日及び12/29～1/3を除く)