

愛華の郷『苦情解決』体制

社会福祉法第82条（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）の規定により、本事業所は利用者からの苦情に適切に対応するため体制を整えております。

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のように設置し、苦情解決に努めます。また、行政機関その他苦情受付機関の連絡先を記載させていただきます。

記

1. 苦情解決体制

- (1) 苦情解決責任者 : 阿井 孝訓 (施設長)
- (2) 苦情受付担当者
- 総括 : 八木 政徳 (事務長)
 - 各事業担当者
 - ・特養、ショート : 石川 亘 (施設ケアマネジャー)
 - ・デイサービス : 大石 怜史 (管理者生活相談員)
 - ・居宅介護支援 : 前島 良枝 (管理者主任ケアマネ)

【連絡先】

特別養護老人ホーム 「愛華の郷」

電 話 : (054) 634-1131

FAX : (054) 634-1234

(3) 第三者委員

- 堀田 修久 (評議員)

【連絡先】

電 話 : (携帯電話番号)

- 青野 幸憲 (評議員)

【連絡先】

電 話 : (携帯電話番号)

2. 行政機関その他苦情受付機関

* 藤枝市役所

- 地域包括ケア推進課

【連絡先】

藤枝市岡出山1丁目11番1号

電話 (054) 643-3225

* 焼津市役所

- 介護保険課

【連絡先】

焼津市本町5丁目6番1号

電話 (054) 626-1159

* 国民健康保険団体連合会

- 苦情受付窓口

【連絡先】

静岡市葵区春日2丁目4番34号

電話 (054) 253-5590 (苦情専用)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	特別養護老人ホーム 愛華の郷
申請するサービス種類	

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)及び担当者

苦情解決責任者： 施設長

苦情受付担当：総括 事務長

担当 各事業所担当者

【連絡先】

「愛華の郷」 電話：０５４－６３４－１１３１

FAX：０５４－６３４－１２３４

別紙添付あり

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

別紙参照（社会福祉法人 三愛会 特別養護老人ホーム 愛華の郷 苦情解決制度の流れの概要）

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入すると。