

苦情処理の体制、概要について

社会福祉法第82条の規定により、ケアハウス ラポーレ東千田が提供する福祉サービスに対する苦情に適切に対処するため、次のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を定めました。

なお、苦情解決の概要は、4のとおりです。

- | | | | |
|---|---------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1 | 苦情解決責任者 | 職名 <u>施設長</u> | 氏名 <u>栗栖 富士子</u> |
| 2 | 苦情受付担当者 | 職名 <u>生活相談員</u>
職名 <u></u> | 氏名 <u>田渕 寛樹</u>
氏名 <u></u> |
| 3 | 第三者委員 | 氏名 <u>楠川 隆</u> | 氏名 <u>坪野 由美子</u> |

4 苦情解決の概要

(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、第三者委員に直接申し出ることもできます。

(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持って話し合い、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。

なお、第三者委員の立会いにより話し合いは、次のとおり行います。

ア 第三者委員により苦情内容の確認

イ 第三者委員により解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県運営適正化委員会の紹介

本事業者で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会に設置された広島県福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることができます。

【広島県福祉サービス運営適正化委員会】月曜日～金曜日 9:00～17:00

(所在地) 広島市南区比治山本町 12-2 広島県社会福祉会館内

(電話番号) 082-254-3419 (FAX) 082-569-6161

【苦情相談受付】ケアハウス ラポーレ東千田 月曜日～土曜日 8:30～17:30

(所在地) 広島市中区東千田町 1 丁目 1-48

(電話番号) 082-240-8818 (FAX) 082-545-2588