

## 苦情解決に関する規程

事業所又は施設名	社会福祉法人養福会 ケアハウス上津
申請するサービス種類	軽費老人ホーム

### 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）、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

電 話 番 号 : 0 9 4 2 - 2 2 - 2 1 2 1

相 談 担 当 者 : 生活相談員

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

##### 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は除く)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、第三者委員の立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の確認

##### ④ 行政機関の苦情受付窓口

社会福祉法人養福会で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます。

#### 3 苦情解決体制

苦情解決責任者 : 施設長

苦情受付担当者 : 生活相談員

第三者委員 : 評議員

監事

住所 : 久留米市上津町新井手 1867 番 1

TEL : 0 9 4 2 - 2 2 - 2 1 2 1

FAX : 0 9 4 2 - 2 1 - 0 2 2 0

##### 公的機関の相談窓口

久留米市長寿支援課 0 9 4 2 - 3 0 - 9 1 8 4

福岡県国民健康保険団体連合会 0 9 2 - 6 4 2 - 7 8 5 9

福岡県運営適正化委員会 0 9 2 - 9 1 5 - 3 5 1 1

