

# 苦情解決の仕組みについて

令和 5 年 12 月 1 日

社会福祉法人「愛光会」ではご利用者やご家族からの苦情等に適切に対応するために苦情解決の仕組みをつくり苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせします。苦情やご要望、ご意見等がございましたら、遠慮なくお申し出下さい。

## ○苦情解決責任者

「胎内やすらぎの家」「第二胎内やすらぎの家」 施設長 篠田 浩一

## ○苦情受付担当者

特養主任生活相談員 佐藤 貴之

養護盲主任生活相談員 忠 雅 巳

養護盲生活相談員 菅澤 祐太・佐藤 優大・三身 信子

## ○第三者委員

池田 弘子

(前新潟県視覚障害者福祉協会指導員・視覚障害ガイドヘルパー養成指導員)

新潟市西区榎尾 1056-4 TEL 025-268-7726

鈴木 統嗣 (正統寺 住職)

胎内市持倉 540 TEL 0254-48-3620

## ○苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受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)に報告致します。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。

## ○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・改善に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立合いを求めることができます。なお、第三者委員の立会による話し合い、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等の確認

## ○その他の受付機関

以下の機関でも受付けています。

・保険者(各市町村)

・新潟県国民保険連合会介護サービス相談室 TEL 025-285-3022

・新潟県福祉サービス運営適正化委員会 TEL 025-281-5609