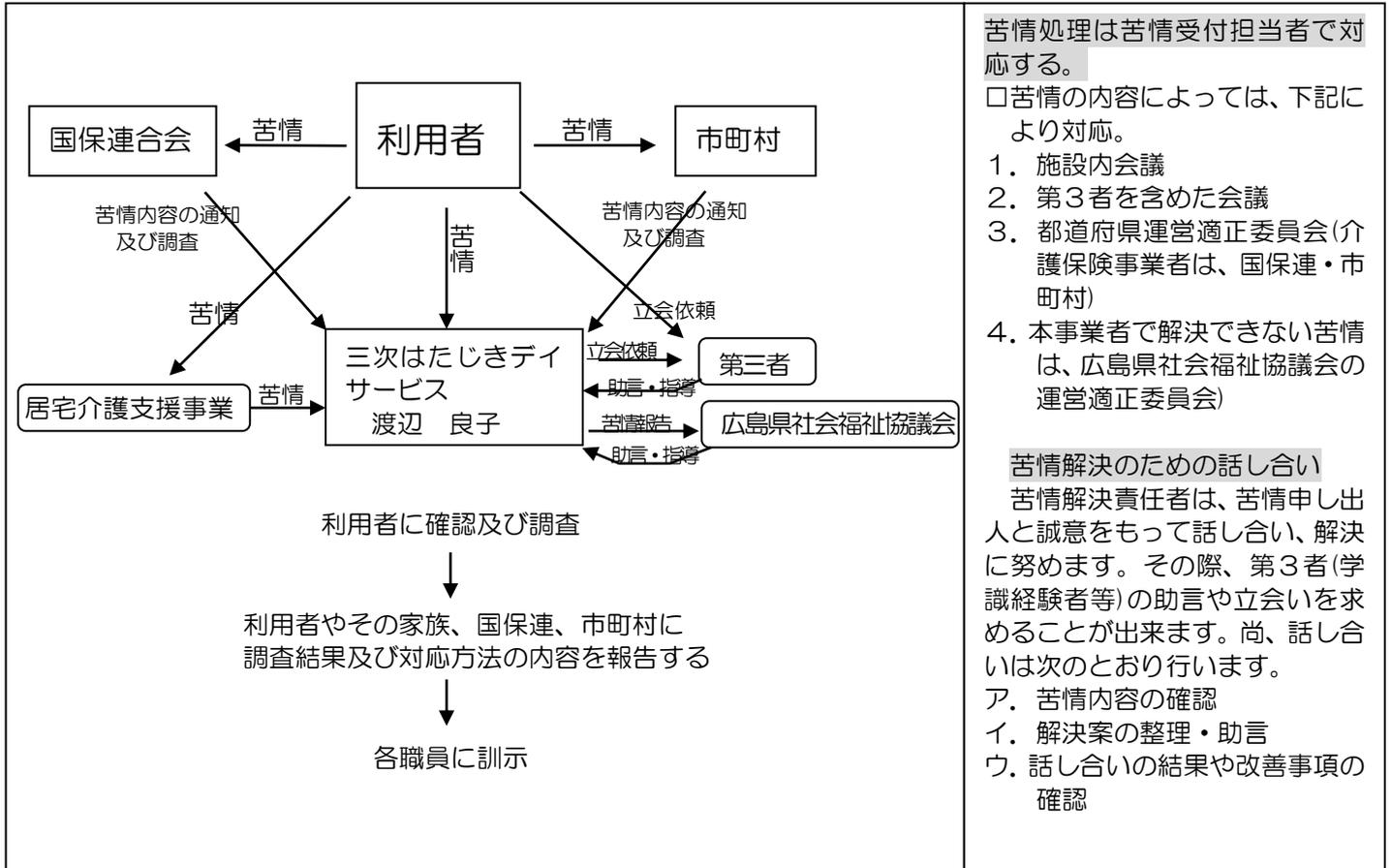


三次はたじきデイサービス 苦情処理体制・体制図・手順

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  
 電話受付 0824 (64) 7790  
 受付 通所介護事業所 三次はたじきデイサービス  
 担当者 管理者 渡辺 良子



苦情処理は苦情受付担当者で対応する。

□苦情の内容によっては、下記により対応。

1. 施設内会議
2. 第三者を含めた会議
3. 都道府県運営適正委員会(介護保険事業者は、国保連・市町村)
4. 本事業者で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会の運営適正委員会)

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、第三者(学識経験者等)の助言や立会いを求めることが出来ます。尚、話し合いは次のとおり行います。

- ア. 苦情内容の確認
- イ. 解決案の整理・助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項の確認

苦情解決に向けて

社会福祉法第82条の規定により、病院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、苦情解決担当者及び苦情解決方法を定めました。尚、苦情解決の方法は次のとおりです。

□苦情の受付は面接・電話・書面などにより随時受け付けます。

□苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、第三者(学識経験者等)の助言や立会いを求めることが出来ます。尚、話し合いは次のとおり行います。

- ア. 苦情内容の確認
- イ. 解決案の整理・助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項の確認

□都道府県運営適正委員会の紹介(介護保険事業者は、国保連合会、市町村も紹介)

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運営適正委員会に申し立てることができます。

「広島県社会福祉協議会連絡先」

住所 広島市南区比治山本町 12-2  
 電話 082-254-3419 Fax 082-250-5155

「三次市役所 高齢者福祉課 介護保険係」

住所 三次市十日市中二丁目 8-1  
 電話 0824-62-6387 Fax 0824-63-2809