ご利用者・ご家族様の皆様へ

ときわの杜施設長

『苦情受付窓口』について

当施設では、社会福祉法第８２条の規定により、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

当施設における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び苦情解決第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めております。

記

１．苦情解決責任者　山形　早苗（施設長）

２．苦情受付担当者　矢須　洋子（主任相談員）

〃　　鐵　　泰明（副主任相談員）

３．第三者委員　　(1)稲辺　　仁（℡ 0293-43-2764）

(2)大友　祐子（℡ 0293-43-2764）

４．苦情解決の方法

(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付します。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付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申立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

(4)　その他の苦情解決機関

当施設で解決できない苦情は、次の期間に申し出ることができます。

ア．北茨城市介護保険室　　電話０２９３－４３－１１１１

イ．茨城県国民健康保険団体連合会　電話０２９－３０１－１５６５

ウ．茨城県運営適正化委員会　　電話０２９－２４１－１１３３

（茨城県社会福祉協議会内）