

平成26年6月1日

サービス利用者様

社会福祉法人孝慈会

特別養護老人ホーム寿幸園 [☎(0985)84-2141]

寿幸園デイサービスセンター [☎(0985)84-2142]

寿幸園デイサービスセンター(認知デイ) [☎(0985)84-2142]

清武町在宅介護支援センター [☎(0985)84-2990]

【苦情申出窓口】について

介護保険法の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることとしております。

記

1. 苦情解決責任者 黒木孝夫 [施設長(管理者)]
2. 苦情受付担当者 黒木重信 [副施設長]
3. 第三者委員 黒木幸英 [☎(090)4776-1920／当法人監事]
児玉秀樹 [☎(0985)55-6207／宮崎市社会福祉協議会 清武支所長]
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、第三者委員の助言や立ち会いを求めるることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

① 第三者委員による苦情内容の確認 ② 第三者委員による解決案の調整、助言 ③ 話し合いの結果や改善事項の確認

(4) 本事業所で解決できない場合

本事業所で解決できない苦情は、下記の「本事業所以外の苦情申出窓口」に申し出ることができます。

❖❖ 本事業所以外の苦情申出窓口 ❖❖

【介護保険法に規定する介護保険サービスに関する苦情】

○ 対象となる本事業所提供的介護保険サービス

・ 介護老人福祉施設／(介護予防)短期入所生活介護／(介護予防)通所介護／認知症対応型通所介護／居宅介護支援

■ 市町村(介護保険担当)

市町村名	所在地	担当部署名	連絡先
宮崎市	〒880-8505 宮崎市橘通西1丁目1番1号	福祉部 介護保険課	☎(0985)21-1777 FAX(0985)31-6337

※上記又は最寄りの市町村介護保険担当課

■ 宮崎県国民健康保険団体連合会(苦情処理担当)

所在地	担当部署名	連絡先(※苦情処理専用)
〒880-8581 宮崎市下原町231番地1	介護保険事務局 苦情処理担当	☎(0985)35-5301 FAX(0985)25-0268