

平成 30 年 4 月 1 日

ご利用者 各位  
ご家族 各位

〒249-0001 逗子市久木 8-1290-1  
社会福祉法人 百鷗  
介護老人福祉施設 逗子清寿苑  
逗子清寿苑短期入所サービスセンター  
逗子清寿苑デイサービスセンター  
逗子清寿苑居宅介護支援事業所

## 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、本施設では利用者、家族等からの苦情に適切に対応する体制を整えることにいたしました。

本施設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、苦情解決に務めることといたしましたのでお知らせいたします。

### 記

1. 苦情解決責任者 加藤 克真 (逗子清寿苑 施設長)
2. 苦情受付担当者 松尾 博樹 (介護老人福祉施設、短期入所生活介護)  
守谷 勝 (通所介護)  
岩城 利行 (居宅介護支援事業所)  
〔連絡先〕 逗子清寿苑 TEL046 (873) 8902
3. 第三者委員 若菜 敏孝 (逗子市社会福祉協議会 会長)  
加藤 一成 (社会福祉法人百鷗 監事) <TEL046-875-0928>
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解決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  
苦情受付担当者は、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) 苦情解決の為の話し合い  
苦情解決責任者は、苦情解決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等の確認
  - (4) 神奈川県「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介  
本施設で解決できない苦情は、神奈川県社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」に申し立てることができます。 <TEL045-317-2200>