

令和5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、当施設ではご利用者、ご家族等からの苦情に適切に対応するため、下記のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決に務めております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)  
星野 貴宏 (通所介護)  
藤原 早苗 (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 岸原 晃 (逗子市社会福祉協議会 会長) TEL046(873)8011  
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「かながわ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(311)8861 >