平成 28 年４月１日

利用者各位

〒240-0113 三浦郡葉山町長柄 62-4
社会福祉法人　百　鷗
グループホーム　びゃくしんの苑

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規程により、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致しました。

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、苦情解決に努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　　高木　直子　　（所長）
2. 苦情受付担当者　　吉田　摩耶子
〔連絡先〕びゃくしんの苑　℡046（875）8925

3. 第三者委員　　山本　牧人　（葉山町社会福祉協議会会長）
〔連絡先〕℡046（875）6453
黒田　哲也　（社会福祉法人百鷗　監事）
〔連絡先〕℡046（823）1761

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担当受付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「福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

本施設で解決出来ない苦情は、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。℡（045-317-2200）