

苦情解決 社会福祉法第8 2条の規定により、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おります。

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、苦情解決に努めます。

1,苦情解決責任者

＜すいよう作業所＞ 所長 真木 昭

＜アソカ園＞ 施設長 奥野谷 誠

＜なの花・在宅＞ 管理者 矢野 健吾

＜ひまわり乳児園＞ 事務室長 柴田 博文

2,苦情受付担当者

＜すいよう作業所＞ 管理者 真木 昭

＜アソカ園＞ 事務室長 柴田 博文

＜ なの花 ＞ 施設ケアマネ 小野 百里

＜在宅＞ 在宅係長 片山 素志

＜ひまわり乳児園＞ 園長 廣瀬 菜美

3,第三者委員

受付時間 月曜日～金曜日 9：00～17：30

(1) 池内 貞二 宇高町5丁目8番2号 TEL.34-0948

(2) 斎藤 ミヤ 菊本町1丁目2番1号 TEL.33-3134

4,苦情の解決の方法

(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（苦情申し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、苦情申し出人に対して、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、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際苦情申し出人は、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

5,苦情の申立先

本事業所で解決できない苦情は、愛媛県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。その他、新居浜市介護福祉課、国民健康保険団体連合会にも申し立てる事ができます

新居浜市役所介護福祉課	所在地 新居浜市一宮町1丁目5番1号 電話番号 (0897) 65-1241 受付時間 8：30～17：15 営業日 土曜・日曜・祝日・年末年始を除く
国民健康保険団体連合会	所在地 松山市高岡町101番地1 電話番号 (089) 968-8700 受付時間 8：30～17：15 営業日 土曜・日曜・祝日・年末年始を除く
愛媛県社会福祉協議	所在地 松山市持田町3丁目8番15号 電話番号 (089) 921-5070 受付時間 9：00～16：30 営業日 土曜・日曜・祝日・年末年始を除く