

# 苦情解決について

## 介護サービスに関する苦情相談をお受けいたします

社会福祉法人さかえ福祉会では、社会福祉法第82条の規定により、次のように苦情に適切に対処できる体制を整えております。お気づきのことがありましたら、なんなりとお申し出ください。

### 記

#### 1. 各事業所の苦情解決統括者、苦情解決責任者、苦情受付担当者

事業所	苦情解決統括者	苦情解決責任者	苦情受付担当者
特別養護老人ホーム さかえの里（従来型） 特別養護老人ホーム さかえの里（空床短期）	統括施設長 野村正人	施設長 管理者 坂爪雅範	介護課長 中村美加
特別養護老人ホームさかえの里（ユニット型） 特別養護老人ホームさかえの里（ユニット型）（空床短期）			リーダー生活相談員 石井雄樹
障害者支援施設 心和園 ショートステイ 心和園			サービス管理責任者 主任生活支援員 小林史子 リーダー生活相談員 石井雄樹
相談支援センター 心和園			相談支援専門員 長谷川貴一
ヘルパーステーションさかえの里		所長 六原由香里	リーダー訪問介護員 飯塚亜由美
介護センターさかえの里		センター長 小林弘美	リーダー介護支援専門員 小林陽子
三条市地域包括支援センター栄		センター長 小柳朋子	主任看護師 小林元枝
小規模多機能型居宅介護事業所 あっとホーム和楽		所長 飛田玲子	介護士 江口純子
地域密着型特別養護老人ホーム 第二さかえの里		管理者 村山比呂志	所長代理 遠藤光男
デイサービスセンター第二さかえの里			リーダー生活相談員 志賀大樹
さかえの里デイサービスセンター		所長 管理者 野村正人	管理者兼主任生活相談員 浅染春菜
老人福祉センター 栄寿荘 介護予防教室事業 ひだまり			副主任事務員 山井恵理子
法人本部事務局		事務局長 坂井政義	事務局課長 山田正樹

#### 2. 第三者委員

さかえ福祉会評議員 眞保京子 電話 0256-34-4806  
さかえ福祉会評議員 松川正則 電話 0258-63-3717

#### 3. 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に報告します。  
ただし、第三者委員への報告を拒否した場合は除きます。  
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. 話し合いの結果の改善事項の確認

当法人で解決できない苦情は、新潟県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」に申し出るすることができます。

福祉サービス運営適正化委員会 025-281-5609