

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所	苦情解決責任者	苦情受付担当者
特別養護老人ホームらいらっく	施設長 早川 めぐみ	生活相談員 阿部 貴成
デイサービスセンターらいらっく		生活相談員 根本 眞悟
居宅介護支援事業所らいらっく		介護支援専門員 齊藤 幸一

苦情解決の方法について

(1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。尚、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（苦情申出人が第三者委員への報告を望まない場合を除く）に報告します。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会いを求めることができます。尚、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及び助言
- (ウ) 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) その他の苦情受付機関の紹介

当法人ではなく、北海道社会福祉協議会に設置された「北海道福祉サービス運営適正化委員会」に苦情を申し立てることもできます。又、介護保険サービスに関しては「北海道国民健康保険団体連合会 総務部 介護保険苦情処理係」でも受け付けております。

【北海道福祉サービス運営適正化委員会】

〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 かでる2. 7 3階

TEL : 011-204-6310

FAX : 011-204-6311

Eメール tekisei.@vesta.ocn.ne.jp

【北海道国民健康保険団体連合会 総務部 介護保険課 苦情処理係】

〒060-0002 札幌市中央区南2条14丁目 国保会館

TEL : 011-231-5161

FAX : 011-233-2178

※ 簡易な苦情等については、上記にかかわらず、施設職員まで随時お申出下さい。