

利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	社会福祉法人ノマド福祉会
----------	--------------

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口(連絡先)、担当者

事業所名	苦情解決責任者	苦情受付担当者	第三者委員
デイサービスセンターはる 小樽稲穂	施設長 船島 英帰 0134-31-2222	管理者 佐藤 早紀 0134-21-3511	金井 栄子 0134-25-8296
ヘルパーステーションはる 小樽稲穂	管理者 坂下 理香 0134-21-7355	サービス提供責任者 本間 正枝	藤原 富美子 0134-34-1821
居宅介護支援事業所はる 小樽稲穂	管理者 早田 恵 0134-31-1717	ケアマネジャー 古川 由紀子	鈴木 詞子 0134-32-8748

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

【1】苦情受付

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。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

【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、第三者委員の立ち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

本法人ではなく、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課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 札幌市中央区北二条西七丁目 かでる2・7 3階
TEL 011-204-6310 FAX 011-204-6311 Mail 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 札幌市中央区南二条西十四丁目 国保会館
TEL 011-231-5161 FAX 011-233-2178

※ 簡易な苦情等については、上記に関わらず、随時居合わせた施設職員にお申し出下さって構いません。