

各 位

社会福祉法人ノマド福祉会
理事長 田尻 稲雄
(電話 662-0001)

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法人第82条の規定により、当法人ではご利用者の皆様からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

各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は、下記の通り設置しておりますので、お知らせいたします。

事業所	苦情解決責任者	苦情受付担当者	第三者委員
特別養護老人ホームはっさむ はる	施設長 猪股 久美	生活相談員 山田 記央	石井 弘子 011-662-0327
デイサービスセンターはっさむ はる		生活相談員 岸本 優香	大竹 トキ 011-665-6295
指定居宅介護支援事業所はっさむはる		主任介護支援専門員 鳥山 篤史	西澤 一子 011-661-9039

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条西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。