

利用者の皆様へ

福祉サービスに関する「苦情申出」について

社会福祉法第 82 条の規定により、緑の里では、利用者様からの苦情に適切に対応する体制を次の通り定めました。

記

1、法人の体制

責任者	職務代行者	事業所名	担当者	窓口
安河内 美輝子 (施設長)	安河内 達 (副施設長)	特別養護老人ホーム緑の里 (併設ショートステイ)	中 村 洋 子 (施設課長)	原 口 航 也(生活相談員) 齋 藤 竜 輔(生活相談員)
		ユニット型特別養護老人ホーム緑の里		三田村 真 理(生活相談員)
		ケアハウス緑の里		
		デイサービスセンター緑の里	内 野 徹 也 (居宅課長)	端 倉 智 子(生活相談員)
		緑の里ショートステイ Kizuna		平 田 聡 輔(生活相談員) 小 西 義 浩(生活相談員)
		介護支援サービス緑の里	安河内 達	野 口 剛 寛 (主任)
配達給食サービス緑の里	青 木 義 典 (地域課長)	稲 永 孝 美(主任)		

2、第三者委員

氏 名	職 等	専用連絡先
稲 永 政 光	社会福祉法人三活会 監事	090-9498-9288
安河内 義 子	元福岡県人権擁護委員	090-9499-4697

3、苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

窓口へ「面接・電話・書面」等の方法によりお申し出ください。窓口へ申し出難い場合は、直接「第三者委員」にされてもかまいません。

(2) 苦情受付の報告、確認

受け付けた苦情は全て「苦情解決責任者」及び「第三者委員」に報告します。但し、申出人が第三者委員への報告を拒否した場合は、第三者委員への報告は行いません。

(3) 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、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書面での記録、確認

(4) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」等に掲載し、公表します。

以上

平成 30 年 4 月 1 日一部改正

社会福祉法人三活会
理事長 安河内 維仁