

(別記様式1号)

社会福祉法人 松風会  
理事長 世良一穂

## 苦情解決に向けて

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉法人松風会が提供する福祉サービスに対する苦情に適切に対処するため、次のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を定めました。

なお、苦情解決の方法は、次のとおりです。

事業所名	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松風園 老人短期入所事業(松風園)	施設長 奥田久美子	正:落岩紀充 副:鎌倉久恵	喜田勝幸 鎌刈拓也
老人デイサービスセンター 松風園	管理者 高田大輔	上西貴子	
居宅介護支援事業所まつかぜ	管理者 堀内泰彰	浮田久枝	
特別養護老人ホーム サテライト松風園	施設長 奥田久美子	石原武士	
デイサービス サテライト松風園	管理者 乙川マリ	江草由記子	

### 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

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員会(苦情申出が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。)に報告いたします。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。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおり行います。

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確認

#### (4) 都道府県運営適正化委員会の紹介(介護保険事業者は、国保連合会、市町村も紹介)

本事業者で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができます。

[広島県社会福祉協議会連絡先]

(住 所) 広島市南区比治山本町12-2

(電話番号) (082)254-3419

(ファックス) (082)569-6161