「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法人
六高台福祉会
松寿園
Shojuen

事業所名	松寿園
サービス種類	特別養護老人ホーム・短期入所・通所介護・居宅介護支援・サ高住・包括

措置の概要

社会福祉法人六高台福祉会は、社会福祉法第 82 条の規定により、ご利用者及び家族からの苦情に適切に対応する体制を整えております。 法人の苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることをお知らせいたします。

1. 苦情解決責任者

特別養護老人ホーム	平居昭範	047-386-6357
短期入所	齋藤直人	
通所介護・認知症通所介護	齋藤直人	
訪問介護	齋藤直人	047-710-5021
サービス付き高齢者向け住宅	阿部芳代	047-710-0602
居宅介護支援事業	齋藤直人	047-386-6357／710-5201
地域包括支援センター	小山日愛／岩崎徹／荒井愛子	047-700-5881／383-0100

2. 苦情受付担当者

特別養護老人ホーム	堀越悦雄/坂巻徳子/ 平野知子/佐藤由香子	047-386-6357
短期入所	増田信行	
通所介護	福嶋清美/藤澤裕子/松井絵美	
訪問介護	隅田信江	047-710-5021
サービス付き高齢者向け住宅	髙橋寿江	047-710-0602
居宅介護支援事業	愛木理恵／猪俣久美子	047-386-6357／710-5201
地域包括支援センター	滝口朋子／田部亜希子	047-700-5881／383-0100

3. 第三者委員

松村　義彦	第三者委員に相談を希望される場合は、法人本部までご連絡をお願いいたします。（法人本部℡047-386-6357）
近藤　典夫	

4. サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	千葉県社会福祉協議会 運営適正化委員会	電話番号 043-246-0294 http://www.chibakenshakyo.com/0106unei.php

5. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情解決の方法（流れ）

1） 苦情対応体制を利用者へ周知

2） 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付いたします。

3） 苦情受付の確認・報告

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拒否した場合を除きます）に報告いたします。

4） 苦情解決のための話し合い・解決策の提示

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、第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち合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・助言

（ウ）話し合いの結果や改善事項等の確認

5） 苦情解決の記録　6） 解決結果の公表

6. その他

苦情申し出人が解決策に満足されない場合には、4. の千葉県社会福祉協議会窓口（運営適正化委員会）に申し立てることができます。