

社会福祉法人はまなす厚生会  
特別養護老人ホームはまなす苑氷見  
はまなす苑氷見デイサービスセンター  
はまなす苑氷見居宅訪問介護事業所  
はまなす苑氷見居宅介護支援事業所  
有料老人ホーム いちえ  
(代表 TEL 0766-91-7700)

## 苦情申出について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。本事業所における苦情受付の体制及び苦情解決方法は、下記の要領で行います。

### 記

#### 1 苦情解決の体制

- ・ 苦情解決責任者 筑本 康夫 (施設長)
- ・ 苦情受付担当者 特別養護老人ホームはまなす苑氷見
  - 主任 守田 美和
  - デイサービスセンター 主任 余川 昌子
  - 居宅訪問介護事業所 主任 東海 純子
  - 居宅介護支援事業所 主任 片山 有香
  - 有料老人ホームいちえ 管理者 舘 夕香子
- ・ 第三者委員 山本 毅 (高岡市広小路 1-18 TEL0766-24-1021) 山本毅法律事務所  
梶 義明 (高岡市本郷 1-2-7 河井ビル 2階 TEL0766-25-7722) 梶税理士事務所

#### 2 苦情解決の方法

##### (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。なお、第三者委員に直接苦情を申出することもできます。

##### (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申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除き第三者委員に報告します。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、苦情申出人又は苦情責任者は、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、第三者委員の助言や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、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

本事業所で解決できない苦情は、富山県社会福祉協議会(〒930-0094 富山市安住町 5-21 富山県総合福祉会館内)に設置されている「運営適正化委員会」に申立てることができます。

(介護保険事業者は国保連、市町村も紹介できます。)

以上