

福祉サービスの苦情相談

当法人では、苦情に対し適切な解決に努めます

私どもが提供するサービスについて、ご意見、苦情等がありましたら遠慮なく苦情受付担当者にご相談ください。

社会福祉法第82条の規定により、当法人では苦情に適切に対応する体制を整えております。

苦情受付体制

| サービス提供事業所 | 苦情受付担当者 | 連絡先 |
|-------------------|---------|---------------------|
| 特別養護老人ホーム桃山園 | 山崎 ひとみ | 0 2 5-2 7 1-4 1 0 1 |
| デイサービスセンター桃山園 | 高橋 雅美 | 0 2 5-2 7 8-3 5 8 2 |
| ケアハウス桃山園 | 長崎 美利 | 0 2 5-2 7 8-3 5 8 1 |
| デイサービスセンターここあん | 木村 めぐみ | 0 2 5-3 8 4-8 6 6 7 |
| 訪問介護ステーションここあん | 西川 真樹 | 0 2 5-3 8 4-8 6 6 7 |
| 居宅介護支援事業所ここあん | 土田 貴子 | 0 2 5-3 8 4-8 6 6 7 |
| サービス付き高齢者向け住宅ここあん | 長谷川 悟 | 0 2 5-3 8 4-8 6 6 7 |

苦情解決責任者

| 統括責任者 | 連絡先 |
|--------|---------------------|
| 吉田 真紀子 | 0 2 5-2 7 9-4 1 5 1 |

第三者委員

申し出をされた苦情について、苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出者に対する適切な支援を行うため、下記の第三者委員を設置しております。

| | | |
|-------|-------|------|
| 渡辺 順子 | 大竹 弘子 | 古川 浩 |
|-------|-------|------|

福祉サービスについての苦情は、上記の第三者委員に直接申し出ることできます。
連絡先については、事業所窓口に掲示しております。

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持って話し合い、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。

1. 第三者委員の立会いによる苦情内容の確認を行います
2. 第三者委員による解決案の調整・助言を求めることができます
3. 話し合いの結果や改善事項等の確認をおこないます。

行政機関・その他苦情受付機関

| | | |
|------------------------------|------------|---|
| 新潟市福祉部介護保険課 介護給付係 | 所在地 連絡先 | 新潟県新潟市中央区学校町通602-1 市役所本館1階 025-226-1273 |
| 新潟市福祉部 高齢者支援課 高齢者福祉係 | 所在地 連絡先 | 新潟県新潟市中央区学校町通602-1 市役所本館1階 025-226-1290 |
| 新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室 | 所在地 連絡先 | 新潟市中央区新光町4-1 新潟県自治会館本館3階 025-285-3022 |
| 新潟県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会 | 所在地 連絡先 | 新潟市中央区上所2丁目2番2号 新潟ユニゾンプラザ3F 025-281-5609 |

当法人の苦情受付担当者に何らかの理由で苦情を言いにく場合など、上記の行政機関等に苦情を申し立てることができます。

また、申し立てた苦情が解決に至らない場合や、話し合いの結果に不服がある場合についても、上記の行政機関等に相談することもできます。

苦情受付・解決等の公表

福祉サービスに対する苦情を受付けた場合、苦情受付から解決・改善までの経過を記録し、必要に応じて公表を行っております。

公表の方法は、毎年度作成する事業報告書に記載し、当法人のホームページの情報公開資料として公表をおこなっております。