

R8 年 4 月 1 日

社会福祉法人 清郷会
特別養護老人ホーム九十九荘

「苦情申出窓口」の設置について

1. 苦情解決責任者	鈴木光一	施設長
2. 苦情受付担当者	菅澤貴則	施設介護課長（特 養）
	長山大太	施設ケアマネ（短期入所）
	斎藤 健	デイ管理者（通所介護）
	伊藤奈弥子	居宅管理者（居宅介護支援）

受付時間 9 : 00 から 17 : 00

3. 第 三 者 委 員 (1) 蛭雪学園 園長 越川 和久
連絡先 043-496-4008

受付時間 9 : 00 から 17 : 00（平日のみ）

4. 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た苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告致します。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) 本事業者で解決できない苦情は千葉県国民健康保険団体連合会に申し立てることができます。

千葉県国民健康保険団体連合会

連絡先 TEL 043-254-7428

(5) 損害賠償保険

「しせつの損害補償保険」に加入 損害保険ジャパン株式会社（引受保険会社）