「苦情申出窓口」
ケアハウス健祥会ひまわり
健祥会デイサービスセンター徳島
健祥会ヘルパーステーション徳島

社会福祉法第８２条の規定により、当事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を以下の通り整えています。

１．苦情解決責任者　　吉田　耕造（ケアハウス健祥会ひまわり　施設長）
（健祥会デイサービスセンター徳島　管理者）
（健祥会ヘルパーステーション徳島　管理者）

２．苦情受付担当者　　利穂　雅彦（ケアハウス健祥会ひまわり　生活相談員）
桑野　由美（健祥会デイサービスセンター徳島　生活相談員）
日野　明美（健祥会ヘルパーステーション徳島　サービス提供責任者）
大山　晶子（健祥会ヘルパーステーション徳島　サービス提供責任者）
中西亜莉沙（健祥会ヘルパーステーション徳島　サービス提供責任者）

３．第 三 者 委 員　　野々瀬　勝秋（地域協力者）
金地　一郎　（国府町商工会理事）

４．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（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いたします。

（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ち会いを求めることができます。
なお、第三者委員の立ち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）運営適正化委員会その他苦情受付機関

徳島県長寿いきがい課	所在地　徳島市万代町1丁目1番地 電話番号 088（621)2168・ＦＡＸ 088（621)2840
徳島市役所 高齢介護課	所在地　徳島市幸町2丁目5番地 電話番号 088（621)5585・ＦＡＸ 088（624)6961
国民健康保険団体連合会	所在地　徳島市川内町平石若松７８－１ 電話番号 088（666）0111・ＦＡＸ 088（666）0116
徳島県運営適正化委員会 （徳島県社会福祉協議会）	所在地　徳島市中昭和町１丁目２　徳島県総合福祉センター3F 電話番号 088（611）9988・ＦＡＸ 088（611）9995

※上記以外の市町村にお住まいの方は、それぞれの市町村担当課に申し出てください。