

# 「苦情申出窓口」

## ケアハウス 健祥会 リブレ

### 健祥会デイサービスセンター塩江

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 赤松 美幸（ケアハウス 健祥会 リブレ 施設長）  
（健祥会デイサービスセンター塩江 管理者）
2. 苦情受付担当者 香川 雄基（ケアハウス 健祥会 リブレ 生活相談員）  
佐藤 賢治（健祥会デイサービスセンター塩江 生活相談員）
3. 第三者委員 和泉 孝治（元高松市役所塩江支所長）  
長尾 哲夫（高松市地域審議委員・塩江地区老人クラブ連合会会長）
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

高松市社会福祉協議会 塩江	所在地 高松市塩江町安原上東99番地1 電話番号 087 (893)0440・FAX 087 (893)0444
国民健康保険団体連合会	所在地 高松市福岡町2丁目3番2号 電話番号 087 (822)7431・FAX 087 (822)6023
香川県社会福祉協議会	所在地 高松市番町1丁目10番35号 電話番号 087 (861)0545・FAX 087 (861)2664
高松市役所介護保険課	所在地 高松市番町1丁目8番15号 電話番号 087 (839)2326・FAX 087 (839)2337
高松市役所長寿福祉課	所在地 高松市番町1丁目8番15号 電話番号 087 (839)2346・FAX 087 (839)2352