

## ケアハウス マリア・テレジア 特別養護老人ホーム 健祥会たんぽぽ 「苦情申出窓口」

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 山下 一美（ケアハウス マリア・テレジア 施設長）  
（特別養護老人ホーム健祥会たんぽぽ（訪問介護）管理者）
2. 苦情受付担当者 近藤 多恵（ケアハウス マリア・テレジア 生活相談員）  
戸澤 葉子（特別養護老人ホーム健祥会たんぽぽ（訪問介護）サービス提供責任者）
3. 第三者委員 松浦 明（元三加茂町議会議員）  
長江 花子（元東みよし町婦人会連合会会長）

#### 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

みよし広域連合 介護保険センター	所在地 徳島県三好市池田町マチ2429番地 電話番号 (0883)76-0030・FAX (0883)76-0030
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。