

「苦情申出窓口」
ケアハウス健祥会プロバンス
デイセンターアルル
健祥会イントロセンター鴨島
健祥会在宅介護支援センター鴨島

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 矢田 浩子（ケアハウス健祥会プロバンス 施設長）
（デイセンターアルル 管理者）
（健祥会在宅介護支援センター鴨島 管理者）
豊田 里織（健祥会イントロセンター鴨島 管理者）
2. 苦情受付担当者 真木 菜穂子（ケアハウス健祥会プロバンス 生活相談員）
青木 由紀子（デイセンターアルル 生活相談員）
毛利 美千代（デイセンターアルル サービス提供責任者）
岡田 幸子（健祥会イントロセンター鴨島 介護支援専門員）
藤本 誠（健祥会在宅介護支援センター鴨島 ソーシャルワーカー）
3. 第三者委員 森住 孝義（森山地区民生児童委員）
佐野 久子（西麻植地区社会福祉協議会会長）

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

吉野川市役所 健康福祉部長寿生きがい課	所在地 吉野川市鴨島町鴨島115-1 電話番号 0883(22)2264 FAX 0883(22)2260
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。