

特別養護老人ホームエリザベート成城 都市型軽費老人ホーム緑風 「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 俵木 伸子（特別養護老人ホームエリザベート成城 施設長）
（都市型軽費老人ホーム緑風 管理者）
2. 苦情受付担当者 荒井美奈子（特別養護老人ホームエリザベート成城 生活相談員）
林 清孝（都市型軽費老人ホーム緑風 生活相談員）
3. 第三者委員 石井 優子（成城地区民生児童委員会委員長）
恩田志珠佳（成城団地自治会会長）

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

世田谷区 各総合支所保健福祉課	自宅近くの各総合支所保健福祉課に相談窓口がございます。そちらにご連絡ください。
世田谷区保健福祉 サービス苦情審査会	所在地 世田谷区世田谷 4-21-27 区役所第2庁舎 2F 電話番号 03（5432）2605
国民健康保険団体連合会 苦情専用窓口	所在地 千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館10階 電話番号 03（6238）0177
東京都介護保険制度 相談専用窓口	所在地 東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課 電話番号 03（5320）4597

※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。