

軽費老人ホーム 健祥会ヴィラ 「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 藤井 都矢子（軽費老人ホーム健祥会ヴィラ 施設長）
2. 苦情受付担当者 吉田 和正（軽費老人ホーム健祥会ヴィラ 生活相談員）
3. 第三者委員 島田 利雄（元吉野川市議会議員）
須藤 良一（元吉野川市健康福祉部長）

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

吉野川市役所 長寿いきがい課	所在地 吉野川市鴨島町鴨島 1 1 5 - 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 7 8 - 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。