令和７年４月 １日

利 用 者 各 位

特別養護老人ホーム 白寿園
園　　長　　髙 木 周 一 郎

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規程により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。
本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦 情 解 決 責 任 者……髙 木 周 一 郎 （園長）
2. 苦 情 受 付 担 当 者……有　馬　里　沙　　（相談員）
3. 第　三　者　委　員……三　上　益　弘（法人監事 宝沢寺住職）　　小田桐伸一（農業 大沢児童館館長）
4. 苦 情 解 決 の 方 法
(1)苦　情　の　受　付･･･苦情は面接、電話、書面など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会いを求めることができます。なお、第三者委員の立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)市町村段階の苦情対応機関、県段階の「運営適正化委員会」の紹介 ･･･本事業所で解決できない苦情は、青森県社会福祉協議会に設置された福祉サービス相談センター運営適正化委員会　電話 017-731-3039）に申し立てることができます。

社会福祉法人沢朋会　福祉サービス苦情解決　第三者委員名簿

	職業 ・ 役職	住　所	
三　上　益　弘	法人監事 ・ 宝沢寺 住職	弘前市大字大沢字下村元 118	TEL 92－2096
小 田 桐 伸 一	農　　業 ・ 大沢児童館館長	弘前市大字大沢字西前田 71-2	TEL 92－3871

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設名	特別養護老人ホーム　白寿園
申請するサービスの種類	指定介護老人福祉施設

措置の概要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置

- 相談、苦情に対する常設の窓口を、施設の園長が担当する。
- 担当者が不在でも、基本的な事項は他の職員が誰でも対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当に引継ぐように徹底する。

（苦情解決担当者） 園長: 髙 木 周 一 郎
（電話番号）0172－92－2031 （ FAX ）92－2032
（対応時間）平日及び土曜日　午前9時～午後5時30分

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 苦情があった場合、担当が利用者に直ちに連絡を取り、事実を確認する。
  必要があれば利用者宅を訪問する。
- 苦情が施設入所生活介護計画に関するものである場合、担当の介護従事者と
  協議し、計画書見直し等を行う。
- 苦情がサービス内容に関するものである場合、必要に応じて介護従事者会議等を召集して、その結果に基づいた対応を行う。
- いずれの場合も、苦情を受け付けた日から1週間以内に対応の具体的な方針を定め、苦情担当者が利用者に説明する。
- 苦情の記録は台帳に保管し、再発の防止に役立てる。

3. その他参考事項

- サービス内容の質を高めるために介護従事者に対して研修を受講させる。
- 想定される苦情をリスト化して、対応方法をマニュアルにまとめ職員に周知を図る。