

居宅介護支援事業所しあわせの家 苦情処理体制

1. 苦情解決責任者 管理者 河村真紀
2. 苦情受付担当者 介護支援専門員 河村真紀
3. 第三者委員 社会福祉法人まこと評議員 加地正樹 [連絡先：23-0455]
社会福祉法人まこと評議員 三宅美隆 [連絡先：25-2548]

4. 苦情の解決方法

(1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面などにより「苦情解決責任者」が随時受け付けております。なお、「第三者委員」に直接苦情を申し出ることできます。

(2) 苦情受付の報告及び確認

①「苦情解決責任者」は、受け付けた苦情を「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は除きます。）に報告いたします。

②「第三者委員」は、苦情内容を確認し、「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

①「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。なお話し合いの際、「苦情申出人」は「第三者委員」の立会いや助言を求めることができます。

②「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 話し合いの結果及び改善事項等の確認

5. 苦情受付第三者機関

『しあわせの家』で解決できない苦情については、次の機関へ申し立てることができます。

(1) 「愛媛県福祉サービス運営適正化委員会（『愛媛県社会福祉協議会』内）」

[住所] 〒790-8553 松山市持田町三丁目8番15号

[電話] (089) 998-3477

[受付日時] 平日 9:00~12:00 13:00~16:30

(2) 「愛媛県国民健康保険団体連合会 介護福祉課（介護保険担当）」

[住所] 〒790-0067 松山市高岡町101番地1

[電話] (089) 968-8700

[受付日時] 平日 8:30~17:00

(3) 「四国中央市役所 福祉部 高齢介護課（介護保険担当）」

[住所] 〒799-0497 四国中央市三島宮川四丁目6番55号

[電話] (0896) 28-6025

[受付日時] 平日 8:30~17:15