

## 地域密着型特別養護老人ホーム しあわせの家寒川

### 苦情・要望処理体制

1. 苦情・要望解決責任者 施設長 篠原 徹
2. 苦情・要望受付担当者 統括主任 篠原 翔  
生活相談員 白川 雄一
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・要望の解決方法

##### (1) 苦情・要望の受付

苦情・要望は、面接、電話、書面などにより「苦情・要望受付担当者」が随時受け付けております。

なお、「第三者委員」に直接苦情・要望を申し出ることでもできます。

##### (2) 苦情・要望受付の報告及び確認

①「苦情・要望受付担当者」は、受け付けた苦情・要望を「苦情・要望解決責任者」と「第三者委員」に報告いたします。(要望については、第三者委員への報告は不要とします。また、申立人が報告を希望する場合のみとします。)

②「第三者委員」は、苦情内容を確認し、「申立人」に対して、報告を受けた旨を通知します。

##### (3) 苦情・要望解決のための話し合い

①「苦情・要望解決責任者」は、「申立人」と誠意をもって話し合い解決に努めます。なお苦情に関する話し合いの際には「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

『しあわせの家寒川』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 8:30~17:15

##### (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