

苦情解決の体制等について

社会福祉法人平成会では、社会福祉法第 82 条の規定によりご利用者及びご家族からの苦情に対し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決が一定のルールに沿った方法で、社会性や客観性を維持しながら円滑・円満に図られるよう、その体制整備に努めています。

1. 苦情受付・相談の体制

①苦情解決責任者

社会福祉法人平成会 理事長

②苦情受付担当者

1) 施設部門担当

特別養護老人ホーム 生活相談員

電話：0982-62-6155

2) 在宅部門担当

地域密着型通所介護事業所 生活相談員

電話：0982-62-6155

③第三者委員会

社会福祉法人平成会監事 2人

地域住民（学識経験者） 2人 合計4人

※委員の連絡先等については、別途お問い合わせ願います。

2. 苦情解決の方法（流れ）

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。それ以外にも、第三者委員に直接申し出を行うことも出来ます。

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等を記録し、苦情解決責任者に報告します。また、苦情申立人の求めに応じて第三者委員に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申し立て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、苦情申立人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申立人は、第三者委員の助言や立会いを求めることが出来ます。なお、第三者委員

の立会いによる話し合いに際し、委員は次のことを行います。

- 1) 第三者委員による苦情内容の確認
- 2) 第三者委員による解決案の調整、助言
- 3) 話し合いの結果や改善事項等の確認

3. 当施設の他に苦情の受付・相談ができる公的機関

①宮崎県国民健康保険団体連合会

電話：０９８５－３５－５１１１

受付時間：午前９：００～午後５：００

②宮崎県社会福祉協議会

電話：０９８５－６０－０８２２

受付時間：午前９：００～午後５：００

③美郷町役場 健康福祉課

電話：０９８２－６６－３６１０

受付時間：午前８：３０～午後５：００