

## 苦情解決制度について

特別養護老人ホーム若葉台では、ご利用者の皆様（ご本人・ご家族）よりサービスに関するご意見・ご要望・ご相談あるいは苦情を聞かせていただき、その解決をはかりながらサービスの改善に努めて参りたいと思ひ次の通りの体制を整えております。

遠慮なく率直なご意見をお聞かせ下さい。

|           |             |                                                                            |
|-----------|-------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 苦情解決責任者   | 田中 徹 (施設長)  | ※他の職員にも、お気軽にご相談下さい。<br>【お問合せ先】<br>TEL : 0857-38-6666<br>FAX : 0857-38-6611 |
| 苦情解決窓口    | 西垣 正博 (補 佐) |                                                                            |
|           | 田中 香織 (士 長) |                                                                            |
| 第 三 者 委 員 | 氏 名         | 連 絡 先                                                                      |
|           | 林 好人        | 0857-52-2616 (若葉台地区公民館)                                                    |
|           | 谷口 明子       | 090-9064-6042                                                              |

### ◇苦情解決の方法◇

#### (1) 苦情の受付

苦情は面接・電話・書面などにより受付担当者が随時受け付けます。  
また、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

#### (2) 苦情申出人の範囲

ご利用者又は身元引受人やご家族など利用者の代理人・成年後見人等とします。

#### (3) 苦情受付の報告・確認

受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告します。  
(ただし、苦情申出人が第三者委員へ報告を希望しない場合は、第三者委員への報告はいたしません。)  
第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた事を通知します。

#### (4) 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持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人や苦情解決責任者は、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。

- ①第三者委員による苦情内容の事実確認
- ②第三者委員による対処方法の検討、解決案の調整・助言
- ③改善を速やかに実施し、改善状況を確認
- ④話し合いの結果や改善報告等の確認
- ⑤同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理内容の記録の整備を行い、従業者へ周知するとともに、再発防止に努める

◎「特別養護老人ホーム若葉台」で解決できない苦情は・・・

○社会福祉法人 鳥取福祉会 法人本部

住所：鳥取市的場 2 丁目 1 番地

TEL:0857-51-7272 / FAX:0857-51-7273

○鳥取県社会福祉協議会

[鳥取県福祉サービス運営適正化委員会]

鳥取市伏野 1729-5 (鳥取県福祉人材研修センター内)

(電話) 0857-59-6335 (FAX) 0857-59-6340

(電子メール) [unei-t@tottori-wel.or.jp](mailto:unei-t@tottori-wel.or.jp)

○鳥取市福祉部長寿社会課

鳥取市幸町 71 番地 (新本庁舎)

(電話) 0857-30-8212 (FAX) 0857-20-3906

○鳥取県国民健康保険団体連合会

[介護・障がい係]

鳥取市立川二丁目 176 (東部総合事務所 5 階)

(電話) 0857-20-2100 (FAX) 0857-29-6115

に申し立てることができます。

## 苦情解決制度について（地域密着型）

特別養護老人ホーム若葉台では、ご利用者の皆様（ご本人・ご家族）よりサービスに関するご意見・ご要望・ご相談あるいは苦情を聞かせていただき、その解決をはかりながらサービスの改善に努めて参りたいと思ひ次の通りの体制を整えております。

遠慮なく率直なご意見をお聞かせ下さい。

|           |              |                                                                            |
|-----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 苦情解決責任者   | 田中 徹 (施設長)   | ※他の職員にも、お気軽にご相談下さい。<br>【お問合せ先】<br>TEL : 0857-38-6666<br>FAX : 0857-38-6611 |
| 苦情解決窓口    | 磯部 智哉 (主任)   |                                                                            |
|           | 中尾 崇俊 (リーダー) |                                                                            |
| 第 三 者 委 員 | 氏 名          | 連 絡 先                                                                      |
|           | 林 好人         | 0857-52-2616 (若葉台地区公民館)                                                    |
|           | 谷口 明子        | 090-9064-6042                                                              |

### ◇苦情解決の方法◇

#### (1) 苦情の受付

苦情は面接・電話・書面などにより受付担当者が随時受け付けます。

また、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

#### (2) 苦情申出人の範囲

ご利用者又は身元引受人やご家族など利用者の代理人・成年後見人等とします。

#### (3) 苦情受付の報告・確認

受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告します。

(ただし、苦情申出人が第三者委員へ報告を希望しない場合は、第三者委員への報告はいたしません。)

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた事を通知します。

#### (4) 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持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人や苦情解決責任者は、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。

- ①第三者委員による苦情内容の事実確認
- ②第三者委員による対処方法の検討、解決案の調整・助言
- ③改善を速やかに実施し、改善状況を確認
- ④話し合いの結果や改善報告等の確認
- ⑤同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理内容の記録の整備を行い、従業者へ周知するとともに、再発防止に努める

◎「特別養護老人ホーム若葉台」で解決できない苦情は・・・

○社会福祉法人 鳥取福祉会 法人本部

住所：鳥取市的場 2 丁目 1 番地

TEL:0857-51-7272 / FAX:0857-51-7273

○鳥取県社会福祉協議会

[鳥取県福祉サービス運営適正化委員会]

鳥取市伏野 1729-5 (鳥取県福祉人材研修センター内)

(電話) 0857-59-6335 (FAX) 0857-59-6340

(電子メール) [unei-t@tottori-wel.or.jp](mailto:unei-t@tottori-wel.or.jp)

○鳥取市福祉部長寿社会課

鳥取市幸町 71 番地 (新本庁舎)

(電話) 0857-30-8212 (FAX) 0857-20-3906

○鳥取県国民健康保険団体連合会

[介護・障がい係]

鳥取市立川二丁目 176 (東部総合事務所 5 階)

(電話) 0857-20-2100 (FAX) 0857-29-6115

に申し立てることができます。