

## お知らせ

### 【苦情・要望・ご意見等の受付窓口及び苦情等解決体制について】

社会福祉法第82条の規定により、本事業所ではご利用者様及びご家族様等からの苦情・要望・ご意見等に適切に対応するために苦情・要望・ご意見等受付担当者、苦情等解決責任者及び第三者委員を下記により設置し、苦情の解決及びご要望・ご意見等のサービスへの反映に努めております。苦情やご要望、ご意見等がございましたら、どんな些細なことでも結構ですのでご遠慮なくお気軽に申し出くださいますようお願い申し上げます。

社会福祉法人亀田郷芦沼会 特別養護老人ホームあしぬま荘  
〒950-0821 新潟市東区岡山1183-1 ☎025-288-1616

1. 苦情・要望・ご意見等 受付担当者	生活相談員 渡部岳宏 t.watanabe@ashinuma.com 生活相談員 鈴木菜美 n.suzuki@ashinuma.com
2. 受付時間	平日9時～16時
3. 受付方法	電話（平日9時～16時） 書面、Eメール、来訪（事前予約）
4. 苦情等解決責任者	管理者 本間博基
5. 第三者委員	民生委員 坂井ノリ子 ☎025-274-8576
	民生委員 佐野久子 ☎025-274-4559
6. 苦情・要望・ご意見等への対応 (1) 苦情・要望・ご意見等の受付  上記の方法にて、対応いたします。  (2) 苦情・要望・ご意見等の受付の報告  ① 受付担当者は、申し出いただいた苦情・要望・ご意見等について苦情等解決責任者と第三者委員（申し出者が第三者委員への報告を希望されない場合は除く）に報告いたします。 ② 苦情等解決責任者は苦情等を受理した事を申し出者に報告し、今後の流れを相談させていただきます。  (3) 苦情・要望・ご意見等解決のための話し合い  ① 苦情等解決責任者は、申し出者と誠意をもって話し合い、解決及び提供するサービスへの反映に努めます。その際、申し出者は第三者委員の助言等を求めることができます。  尚、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行ないます。 ① 第三者委員による苦情・要望・ご意見等内容の確認 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  7. その他  苦情につきまして、介護士へ直接申し出る事はご遠慮下さい。入居者様への支援中になりますので、必ず、受付窓口にてお願いします。	

8. 外部の苦情申出窓口 苦情につきましてはこの他に下記の苦情受付機関に申し出ることができます。	
新潟県社会福祉協議会「運営適正化委員会」	☎025-281-5609
新潟市福祉部介護保険課	☎025-226-1273
新潟市東区役所健康福祉課高齢介護係	☎025-250-2320
新潟県国民健康保険団体連合会介護保険課	☎025-285-3022