

## 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ご遠慮なくお気軽に申し出てくださいますようお願い申し上げます。

1. 苦情・要望・ご意見等受付担当者  
池田 純子（主任看護師）
2. 苦情等解決責任者  
中川 真（風の笛拠点部長）
3. 第三者委員
  - ・保莉 恵子〔連絡先 新潟市東区下木戸1-8-7 ☎273-5697〕
  - ・飯島 美智子〔連絡先 新潟市東区中木戸260-4 ☎274-0617〕
4. 苦情・要望・ご意見等への対応
  - (1) 苦情・要望・ご意見等の受付
    - ① 苦情・要望・ご意見等は面談、電話、書面等により受付担当者が随時受け付けていたします。また、それ以外の職員にお申し出いただいても結構です。
    - ② 施設内のご意見箱もぜひご利用ください。
    - ③ 第三者委員へ直接お申し出いただいても結構です。
  - (2) 苦情・要望・ご意見等の受付の報告  
苦情・要望・ご意見等受付担当者は、お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（苦情等を申し出られた方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。第三者委員は内容を確認し、報告を受けた旨を苦情等を申し出られた方に通知します。
  - (3) 苦情・要望・ご意見等解決のための話し合い  
苦情等解決責任者は、苦情等を申し出られた方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、苦情等を申し出られた方は第三者委員の助言や立ち会い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
5. 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。
  - (1) 新潟県社会福祉協議会「運営適正化委員会」  
連絡先 ☎025-281-5609
  - (2) 新潟市福祉部介護保険課  
連絡先 ☎025-226-1273
  - (3) 新潟県国民健康保険団体連合会介護保険課  
連絡先 ☎025-285-3072

新潟市東区下木戸2-28-16  
風の笛クリニック  
☎271-7755