

## 相談(苦情)の申出について

社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉法人 姫路尚歯会の各事業、サービスについて利用者からの相談（苦情）に対応する体制を整えています

相談（苦情）については下記のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を設置し対応いたします。

### 記

#### 1. 苦情受付担当者

- ・特別養護老人ホーム 曾谷 秀一（施設統括課長）・遠藤 和磨（生活相談員）
- ・ショートステイ 曾谷 秀一（施設統括課長）・金治 照人（生活相談員）
- ・デイサービス 曾谷 秀一（施設統括課長）・佐々木 英之（生活相談員）
- ・居宅介護支援事業所 斎藤 晃・松原 洋子・石井 雅子（ケアマネージャー）

#### 2. 苦情解決責任者 中村 憲昌（施設長）

- #### 3. 第 三 者 委 員
- (1) 町田 直隆 連絡先 079-231-0789  
(司法書士)
  - (2) 尾辻 英明 連絡先 079-253-1346  
(評議員選任・解任委員会外部委員)  
(小規模多機能ホーム「花田」管理者)

#### 4. 苦情解決の方法

##### (1) 苦情受付（連絡先 079-233-6565）

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付ます。なお、第三者委員に直接申出することもできます。

##### (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を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員の報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知いたします。

##### (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。

- ア. 第三者委員による苦情の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

##### (4) その他の苦情解決機関

本会で解決できない苦情は以下の苦情解決機関に申し立てる事ができます。

- ア. 兵庫県福祉サービス適正化委員会（連絡先 078-242-6868）
- イ. 兵庫県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口（連絡先 078-332-5617）
- ウ. 姫路市介護保険課 管理担当（連絡先 079-221-2449）

以上