

令和2年4月1日

ご利用者様

社会福祉法人 明和会
理事長 菊池 薫

となみ療護園拠点における苦情解決等について

社会福祉法第82条の規定に基づき、本会が設置運営する「となみ療護園」拠点では利用者からの苦情に適切な対応をする体制を整えております。

本事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員は下記のとおりとし、苦情解決に努めることとしますので、お知らせします。

記

1、苦情解決責任者	小川真至（管理者・施設長）
2、苦情受付担当者	川端榮子（サービス管理責任者） 事業所電話番号：（0175）33-1100
3、第三者委員	澤畑裕之（運営協議員）、柳沢健一（評議員）
4、苦情解決の方法	<p>(1) 苦情受付 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付します。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。</p> <p>(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への報告を拒否した場合を除く）に通知します。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します。</p> <p>(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もって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者の助言や立ち会いを求めることができます。 なお、第三者委員の立ち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内容の確認 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</p> <p>(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介 本事業者で解決できない苦情は、青森県社会福祉協議会 電話（017）723-1391 に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。</p>

以上

令和2年4月1日

ご利用者様

社会福祉法人 明和会
理事長 菊池 薫

となみ療護園横迎町ホーム拠点における苦情解決等について

社会福祉法第82条の規定に基づき、本会が設置運営する「となみ療護園横迎町ホーム」拠点では利用者からの苦情に適切な対応をする体制を整えております。

本事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員は下記のとおりとし、苦情解決に努めることとしますので、お知らせします。

記

1、苦情解決責任者	小川玲子（管理者）
2、苦情受付担当者	計画相談支援：松橋知紀（相談支援専門員） 共同生活援助・短期入所：碓谷浩文（サービス管理責任者） 居宅介護等：菊池栄子（サービス提供責任者） 事業所電話番号：（0175）33-2282
3、第三者委員	澤畑裕之（運営協議員）、柳沢健一（評議員）
4、苦情解決の方法	<p>(1) 苦情受付 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付します。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。</p> <p>(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への報告を拒否した場合を除く）に通知します。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します。</p> <p>(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もって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者の助言や立ち会いを求めることができます。 なお、第三者委員の立ち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内容の確認 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</p> <p>(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介 本事業者で解決できない苦情は、青森県社会福祉協議会 電話（017）723-1391 に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。</p>

以上