

# 苦情受付について

※ 当事業所における苦情や相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情相談窓口	苦情解決責任者	園長 並木 大輔
	受付担当者	特 養 金井 忠吉 / 高橋 導子
		ショート 金井 忠吉 / 上西 弘一
		デイサービス 江藤 真伍
		ヘルパー 山本 知永子
		居宅介護支援 多湖 静香
		ランチ 川北 基司
	連絡先	藤ミレニアム受付窓口のほか、電話やFAXでも受け付けております。
		電話 06-6371-6233
		FAX 06-6371-6244
受付時間	平日(9:00 ~ 17:00)	
第三者委員	谷岡 茉耶	弁護士
		06-6224-0037
	岸本 敦	他特別養護老人ホーム施設長
		078-431-0001

## 社会福祉法人 幸聖福祉会 藤ミレニアム

- ※ 当法人は、社会福祉法第82条の規定に基づき、申立人からの苦情に適切に対応します。
- ※ 申立人からの苦情又は相談に対応するに当たっては、関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守いたします。
- ※ 苦情受付担当者は、苦情の受付、苦情内容及び申立者の意向等の確認と記録、受け付けた苦情及びその改善方法等を苦情解決責任者及び第三者委員への報告を行います。
- ※ 苦情解決責任者は、苦情申立人からの苦情に対し誠意を尽くして話し合いに臨み、苦情解決を円滑・円満に図ることを職務とします。
- ※ 第三者委員は、苦情受付担当者が受けた苦情内容の報告聴取、苦情内容の報告を受けた旨の苦情申立人への通知、利用者又はその家族等からの苦情の直接受付、苦情申立人への助言、事業者への助言、苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言、苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取、日常的な状況把握と意見聴取を職務とします。