

## 苦情受付のお知らせ

### <目的>

利用者様、ご家族様からの苦情に対し適切な対応することで苦情の密室化を防ぎ、利用者様の権利を擁護することが出来るように支援致します。

また、苦情に対して円滑・円満な解決を図るために第三者委員を設置致します。

## 慈苑厚生園担当

### <苦情解決責任者>

川又 幸夫（管理者）

### <苦情受付担当者>

川又 孝（副施設長）

平間 裕子（看護師）

## かたくり担当

### <苦情解決責任者>

川又 一雄（管理者）

### <苦情受付担当者>

長山 あゆみ（サービス管理責任者）

先崎 正美（支援員）

## グループホームゆず担当

### <苦情解決責任者>

川又 幸夫（管理者）

### <苦情受付担当者>

田所 優希（サービス管理責任者）

菊池 綾菜（支援員）

### <第三者委員>

粕谷 一男

鈴木 てい子

### <具体的な対応方針>

苦情解決責任者は苦情や相談等を必要に応じて委員会を行います。委員会は調査・調整を行い、苦情申出人と話し合い解決に努めます。苦情申出人の必要に応じては第三者委員に助言や立会いを求めることが出来ます。第三者委員の立会いによる話し合いは、以下のとおり行われます。

- 1、第三者委員による苦情内容の確認
- 2、第三者委員による解決案の調整及び助言
- 3、話し合いの結果や改善事項の確認