

関係者各位

「苦情申出窓口」の設置について

当会・事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のように設置しておりますので、お知らせいたします。

苦情・相談受付窓口

法人本部

- ・苦情解決責任者 理事長 三國 隆榮
 - ・苦情受付担当者 理事長 三國 隆榮
- 電話番号 025-270-8856

ときわホーム

- ・苦情解決責任者 管理者 金田 藤子
 - ・苦情受付担当者 管理者 金田 藤子
- 電話番号 025-373-6360

ワークセンターときわ

- ・苦情解決責任者 管理者 杉戸 秀嗣
 - ・苦情受付担当者 管理者 杉戸 秀嗣
- 電話番号 025-211-8301

- 第三者委員 青木 将人（連絡先 090-8723-5482）
榎本 美穂（連絡先 090-4015-0100）

苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

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。

(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

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、新潟県福祉サービス運営適正委員会（電話 025-281-5609）に申し立てることができます。