特別養護老人ホーム碧山荘

苦 情 申 出 窓 口

１．苦情解決責任者　豊田　薫　　施設長

２．苦情受付担当者　中上裕樹　　生活相談員

豊田　智　　統括主任

片山　大　　ケアマネジャー

３．第 三 者 委 員　山県　俊男（評議員）

森上　博二（評議員）

４．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けます。なお、第三者委員に直接申出ることもできます。

（２）苦情受付の報告と確認

苦情受付担当者が受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。第三者委員は苦情内容を確認し、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）その他の苦情窓口

岡山県運営適正化委員会（岡山県社会福祉協議会）　電話 086-226-9400

倉敷市保健福祉局介護保険課　電話 086-426-3343

国民健康保険団体連合会　電話 086-223-8811