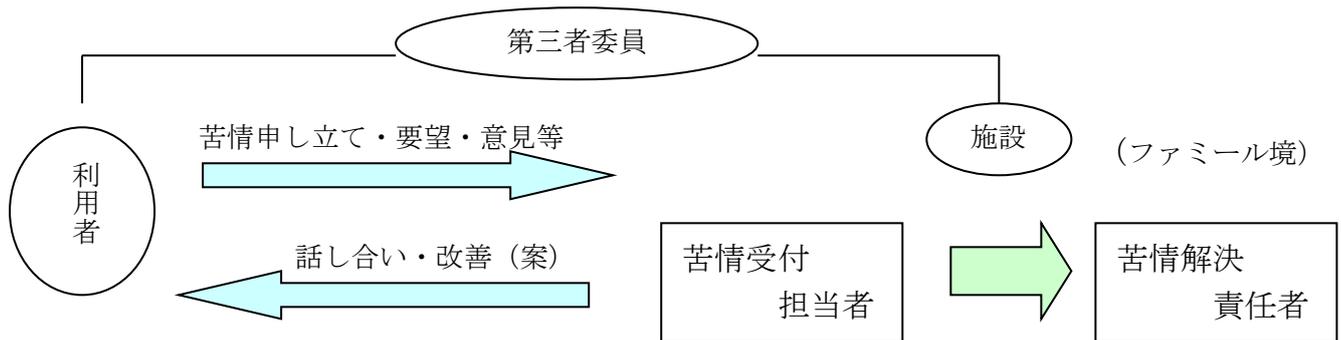


苦情処理解決体制について

さしま福祉会 ファミール境

社会福祉法第82条の規定により当法人では平成13年4月1日より利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることと致しました。当法人の運営する各事業者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により設置致しましたので、お知らせ申し上げます。

【苦情解決の仕組みの概要図】



〈申し立て方法〉

苦情、要望、意見等がありましたら、苦情受付担当者あるいは第三者委員に申し立て願います。申し立ては口頭、文書、電話いずれでも結構です。申し立て内容は、担当者が記録し、苦情解決責任者に報告いたします。

〈苦情解決責任者〉

苦情解決の責任主体を明確にするため、下記の通り苦情解決の責任者を定めました。

ファミール境全事業所	園長 / 佐々木 健一
------------	-------------

〈苦情解決責任者補佐〉

ファミール境全事業	事務長 / 佐々木 玲子
-----------	--------------

〈苦情受付担当者〉

特別養護老人ホームファミール境	生活相談員 / 成田 喜美
ケアハウス ファミール境	生活相談員 / 菊池 恵理
通所介護事業所ファミール境	生活相談員 / 鈴木 千尋
ファミール境居宅支援事業所	介護支援専門員 / 瀧本 喜子
境町地域包括支援センター	主任介護支援専門員 / 坂巻 憲幸

〈第三者委員〉

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置致しました。第三者委員は苦情の直接受付、必要に応じて苦情申出人への助言、話し合いへの立ち会い等を行います。

氏名	プロフィール	連絡先	
逆井 豊	社会福祉法人さしま福祉会監事	坂東市逆井 1637	TEL 0280-88-1660
金子 洋介	社会福祉法人さしま福祉会監事	坂東市逆井 3119-1	TEL 0280-88-1397