

苦 情 解 決 制 度 に つ い て

マロニエの樹では、ご利用者の皆様（ご本人・ご家族など）よりサービスに関するご意見・ご要望・ご相談あるいは苦情を聞かせていただき、その解決をはかりながらサービスの改善に努めて参りたいと思い、次の通りの体制を整えております。遠慮なく率直なご意見をお聞かせ下さい。

苦 情 解 決 責 任 者	山 本 武 憲 （ 所 長 ）	※他の職員にも、お気軽にご相談下さい。
苦 情 解 決 窓 口	坂 本 浩 之 （ 管 理 者 ）	
第 三 者 委 員	氏 名	連 絡 先
	佐々木 雅人 連絡先 TEL：0857-23-3960（公民館）	鳥取市南吉方2丁目28番地2 マロニエの樹 宛 郵 送 《親 展》
	稲 田 久 直 連絡先 TEL：0857-23-0777	

◇ 苦 情 解 決 の 方 法 ◇

(1)苦情の受付

苦情は面接・電話・書面などにより受付担当者が随時受け付けます。また、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。なお、事実確認を行うため苦情内容によっては面接を行うことがあります。

(2)苦情申出人の範囲

ご利用者又はご家族など利用者の代理人・成年後見人等とします。

(3)苦情受付の報告・確認

受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告します。

{ただし、第三者委員へ報告しないでほしい場合は、第三者委員への報告はいたしません。}

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた事を通知します。

(4)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持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人や苦情解決責任者は、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。

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・助言

③話し合いの結果や改善報告等の確認

(5)記録の整備

受け付けた苦情の内容、対応状況、経過等について「社会福祉法人鳥取福社会苦情解決実施要綱」に基づいて記録を行います。

(6)再発防止について

話し合いの結果や改善事項等の確認を行い、再発防止の検討及び対策の評価を行います。

◎「マロニエの樹」において解決できない苦情は◎

○社会福祉法人 鳥取福社会 運営適正化委員会「苦情受付窓口」

住所:鳥取市的場2丁目1番地 TEL:0857-51-7272 / FAX:0857-51-7273

○鳥取県福祉サービス運営適正化委員会
(鳥取県社会福祉協議会)

住所:鳥取市伏野1729-5

TEL:0857-59-6335／FAX:0857-59-6340

○鳥取市福祉部長寿社会課介護保険係

住所:鳥取市幸町71番地

TEL:0857-30-8212／FAX:0857-20-3906

○介護サービス苦情相談窓口

(鳥取県国保連合会 介護保険課)

住所:鳥取市立川2丁目176

TEL:0857-20-2100／FAX:0857-29-6115

に申し立てることができます。