「苦情受付窓口」の設置について

社会福祉法第８２条の規定により、本事業所では利用者の苦情を適切に対応する体制を整えることといたしましたのでお知らせいたします。

１．苦情解決責任者　　施　設　長　　吉　久　洋　平

２．苦情受付担当者

生活相談員　高　田　浩　基

曽　我　珠　美

渡　部　健　太

武　元　彩

植　谷　弥　恵

３．特別養護老人ホームえんゆうの郷連絡先

住　所：〒５２５－００６３

草津市南山田町７６１

電話：（０７７）５９８－１８６６（代表）

ＦＡＸ：（０７７）５９８－１７６６

４．第三者委員

1. 保　田　忠　代　　連絡先：施設を通じてお取り次ぎします

2. 多　々　良　由　利　子　連絡先：施設を通じてお取り次ぎします

(草津市笠縫東まちづくりセンター)

５．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け付けます。
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）に報告致します。
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 苦情等解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と責任を持って話し合い、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ち会いを求める事ができます。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などの確認

④ 本事業で解決できない苦情

滋賀県社会福祉協議会に設置された滋賀県運営適正化委員会に申し立てる事ができます。

（各窓口連絡先）

窓　口	電　話　番　号
滋賀県運営適正化委員会 （あんしん・なっとく委員会）	０７７－５６７－４１０７
草津市　介護保険課	０７７－５６１－２３６９
滋賀県国民健康保険団体連合会	０７７－５２２－００６５
滋賀県医療福祉推進課介護保険室	０７７－５２８－３５９７

令和８年８月１日

特別養護老人ホーム　えんゆうの郷　　施設長　吉　久　　洋　平