# あかまつ園　　苦情解決対応の概要

## １．利用者又はその家族等からの苦情・相談等に対応する窓口（連絡先）、苦情解決責任者、苦情受付担当者、の設置

利用者からの苦情処理については、利用者がサービスを適切に利用できるよう、また、苦情の申し出やすい環境を整備すると共に、利用者に対するサービスの質を高め、利用者・事業者双方に有益となることを目的とし、下記のとおり対応する窓口、苦情解決担当者、苦情解決責任者を設置する。

あ か ま つ 園　①対応窓口　　電話 0176-27-2126　　FAX 0176-27-2127
②苦情解決責任者　　あかまつ園　施設長（園長）
③苦情受付担当者　　施設支援課長（あかまつ園）
管理人（福祉ホームあかまつ）

## ２．苦情解決の手順

利用者又は家族等からの申出（口頭、文書、電話等）

↓

苦情等の受付、内容の確認（苦情受付担当者）

↓

苦情等内容の報告（苦情解決責任者、第三者委員へ）

↓

申出人・苦情解決者・関係職種による３者での話し合い（記録作成）

↓

更に、上記の他に第三者委員を加え、話し合いをする（記録作成）

↓

解決困難な場合は、**青森県社会福祉協議会「運営適正化委員会」**を紹介する

（連絡先）青森県社協「運営適正化委員会」
電話：017-731-3039（月～金 8：30～17：00）
FAX：017-731-3098(随時受付)
メール：uneitekiseika@aosyakyo.or.jp(随時受付)

申出人及び第三者委員に対し、苦情解決結果を書面で報告する