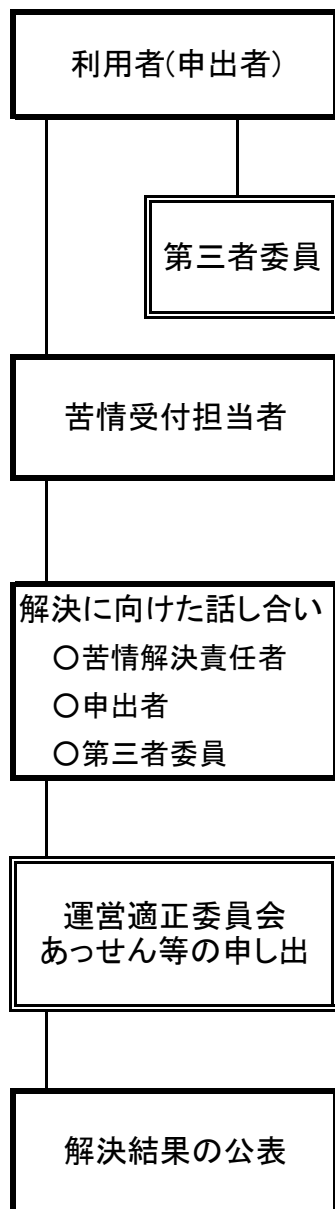


# 介護老人福祉施設 十符・風の音 苦情解決制度についてのお知らせ

苦情解決責任者 十符・風の音施設長 湯村 真和

利用者の皆様からの苦情に、迅速かつ適切に対応するために、本施設で苦情解決の仕組みを整えています。苦情解決制度は、下記のとおりの手順ですすめられます。



◆提供するサービスに苦情がある場合は、苦情受付担当者に申し出て下さい。  
(第三者委員に直接申し出ることも出来ます。)

◆直接申し出る他、文書や電話で申し出ることもできます。  
電話 022-767-3661 FAX 022-767-3662

## ＜ 苦情受付担当者 ＞

介護老人福祉施設十符・風の音 生活相談員 橋本 彩子

介護老人福祉施設十符・風の音短期入所生活介護生活相談員 國井良子 岩間真美

## ＜ 第三者委員 ＞

弁護士 鹿又喜治 (鹿又善治弁護士事務所) 電話 022-225-2711

元老人福祉施設施設長 嵐田光宏 電話 022-289-4872

◆原則として、苦情解決責任者が誠意を持って話し合い解決に努めます。(その際、第三者委員の立会いや助言を求めることができます。)

◆苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成します。(記録内容は申し出者自身も確認できます。)

◆解決・改善策には、真摯に取り組み、同様の苦情の再発防止に努めます。

◆第三者委員に連絡したい時には、  
十符・風の音施設長 湯村 真和(電話767-3661)へお問い合わせ下さい。第三者委員からご連絡申し上げます。

◆解決が困難な場合は、「運営適正化委員会」に申し出ることが出来ます。

＜連絡先＞宮城県社会福祉協議会「運営適正化委員会」

電話 022-716-9674 FAX 022-716-9298

◆その他次の機関にも苦情を申し出ることができます。

1. 宮城県社会福祉協議会 電話022-716-9674
2. 宮城県国保連合会 苦情相談窓口 電話 022-222-7700
3. 利府町保健福祉課 電話022-356-1334

◆解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため、個人の情報に関するものを除き定期的に公表します。

附則

令和5年6月1日改定

令和6年4月1日改定