# 田子のまち　苦情解決制度についてのお知らせ

苦情解決責任者　施設長　渡辺　由美

利用者の皆様方の苦情に、迅速かつ適切に対応するために、当施設での苦情解決の仕組みを整えております。苦情解決制度は下記の手順ですすめられます。

**利用者(申出者)**

◆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出ることもできます。）

**第三者委員**

◆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　０２２－３８８－９９７０　　FAX　０２２－３８８－９９８０
＜苦情受付担当者＞
介護老人福祉施設田子のまち　生活相談員　　高橋　純子
介護老人福祉施設田子のまち短期入所生活介護　介護係長　田島　千明

**苦情受付担当者**

＜第三者委員＞
弁護士　　鹿又　善治　（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

**解決に向けた取り組み**
**〇苦情解決責任者**
**〇申出者**
**〇第三者委員**

◆原則として、苦情解決責任者が誠意をも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。

**運営適正委員会**
**あっせん等の申出**

◆第三者委員に連絡したい場合は、直接上記の番号へお願いします。

◆解決が困難な場合は、「運営適正化委員会」に申し出ることができます。
＜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

**解決結果の公表**

◆その他次の機関にも苦情を申し出ることができます。
１．仙台市介護事業支援課　施設指導係　　電話　022-214-8318
２．宮城県国保連合会　苦情相談窓口　　電話　022-222-7700

◆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に、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