

「苦情受付窓口」について

当施設では入居者の方々からの苦情に適切に対応するため、下記のとおり「苦情受付窓口」を設置しています。(社会福祉法第 82 条規定に基づく)

苦情の受付

- 【1】 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。
- 【2】 第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

苦情受付の報告・確認

- 【1】 苦情受付担当者が受けた苦情を、苦情解決責任者へ報告します。
- 【2】 苦情解決責任者は特に必要と認められた時、または苦情申出人から要望があった場合は第三者委員に報告します。第三者委員は苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

苦情解決のための話し合い

- 【1】 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。
- 【2】 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ことができます。
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事項の確認

《苦情受付窓口》

苦情解決責任者： 施設長 山石 卓弥
苦情受付担当者： 相談課長 大中 好美

函館共愛会 愛泉寮

〒040 - 0014 函館市中島町 35 番 7 号

電話番号 0138 - 52 - 1065

FAX 番号 0138 - 52 - 1028

E - mail aisen03@kyouai-kai.com

第三者委員：阿知波 健一【電話：(勤務先) 0138-23-2226】
松田 賢一【電話：070-4385-5041】

公的苦情処理機関の紹介

《函館市福祉サービス苦情処理委員事務局》

〒040 - 8666 函館市東雲町 4 番 13 号 函館市役所保健福祉部

電話：0138 - 21 - 3297 FAX：0138 - 26 - 4090

《北海道福祉サービス運営適正化委員会》

〒060 - 0062 札幌市中央区北 2 条西 7 丁目 1 番地 北海道立道民活動センター 3 階

電話：011 - 204 - 6310 FAX：011 - 204 - 6311

電子メール：tekisei@vesta.ocn.ne.jp

《北海道国民健康保険団体連合会》

〒060 - 0062 札幌市中央区南 2 条西 14 丁目 国保会館 1 階

電話：011 - 231 - 5175 FAX：011 - 233 - 2178

《高齢者の虐待に係る連絡先》

〈高齢福祉課 相談支援担当〉

- ・養護者による高齢者虐待
- ・連絡先： 0138 - 21 - 3025

〈指導監査課 高齢者担当〉

- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待
- ・連絡先： 0138 - 21 - 3926
0138 - 21 - 3927
0138 - 21 - 3923