

## 苦情処理体制

社会福祉法人希望会  
ケアハウス希望の里

### 1. 苦情相談窓口および処理の体制

※サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

ご利用相談室 苦情受付担当者 加藤圭介(生活相談員)

苦情解決責任者 石田雅章(施設長)

ご利用時間 毎日 8時30分～17時30分

ご利用方法 電話 0479-67-5613

当該施設の相談室 住所 匝瑳市栢田8646-1

※県庁または市役所においても、苦情申し出ができます。

千葉県健康福祉部高齢者福祉課 電話 043-223-2350

匝瑳市役所高齢者支援課 電話 0479-73-0033

※(社福)希望会の苦情処理第三者委員 角田敬一 希望会評議員

(社福)希望会の苦情処理第三者委員 林正夫 希望会監事

公平中立な立場で、苦情を受け付け相談にのって頂ける委員です。

### 2. 手順

#### ① 受付

相談、苦情を担当者が受け付ける。他機関から連絡あった場合、他機関と当該施設で相談の上で取り扱いを決める。

#### ② 内容確認

相談、苦情内容の確認を行う。必要時は直接お伺いする。

サービス提供者にも直接伺う。

#### ③ 検討会議

迅速に、施設長を中心に検討会議を開催する。

#### ④ ご利用者およびご家族との話し合い

面接によりご利用者およびご家族と話し合いを行う。

話し合いで解決できない場合は、再度話し合いを予定する。

#### ⑤ 解決

記録をとり、再発防止に向けて具体策を検討する。

※早く対処することを基本方針とする。