

# 苦情申出窓口の設置について

2024. 4. 1

当施設では、入居者・利用者の皆様からの苦情に適切に対応するために、苦情申出の窓口を設置しております。お気づきの点がございましたら、お気軽にお申し付けください。

1 苦情解決責任者 施設長 金子 芳弘

2 苦情受付担当者 特別養護老人ホーム 白根 隆宏 太田 豊  
短期入所生活介護 川中 大輔  
通所介護 中野 紀子  
訪問介護 野村 千賀子  
居宅介護支援事業所 塚越 リナ  
地域包括支援センター 吉川 恵美子

3 第三者委員 国見照子 松島昭子  
連絡先は事務室にお問い合わせ下さい。

## 4 苦情解決の方法

### (1) 苦情の受付

苦情は面接、お電話、お手紙等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接申し出ることもできます。

### (2) 苦情受付の報告・確認

お受けした苦情は、苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。

### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情を申し出た方と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を求めることができます。なお、第三者委員による話し合いは、次により行います。

- 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等の確認

### (4) 公的相談窓口

当施設のほか、次の公的な相談窓口があります。

- ① さいたま市の各区役所高齢介護課  
緑区 712-1178 浦和区 829-6153 南区 844-7178  
桜区 856-6178 中央区 840-6068 大宮区 646-3068  
西区 620-2668 北区 669-6068 見沼区 681-6068
- ② さいたま市役所介護保険課 829-1265
- ③ 埼玉県国民健康保険団体連合会 824-2568
- ④ 埼玉県運営適正化委員会 福祉サービス苦情相談係 822-1243