

## 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 短期入所生活介護 通所介護 訪問介護 居宅介護支援事業所 地域包括支援センター	白根 隆宏 川中 大輔 中野 紀子 野村 千賀子 塚越 リナ 吉川 恵美子	太田 豊
-----------	--	--	------

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