地域密着型特別養護老人ホーム朝霞苑
苦情相談窓口

当事業所では社会福祉法第８２条の規定により、利用者からの苦情相談に対して適切に対応する体制を以下の通り整えております。

１．苦情解決責任者　　加登　博子（施設長）

２．苦情受付担当者　　池田　幸治（生活相談員）

３．第 三 者 委 員　　田中　康晃（法人評議員）

４．苦情解決の方法

（１）苦情の受付

苦情は、面接・電話・書面・メール等により苦情受付担当者が随時受け付けております。
投書箱は１Ｆ事務所前に設置しています。

（２）苦情受付の報告・共有

事業所は、苦情相談の内容に応じて、解決が困難な場合や苦情申出人が希望する場合には、第三者委員に報告したうえ、その内容を共有します。
なお、匿名の申し出については、必要に応じて第三者委員に報告します。

（３）苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い解決に努めます（匿名の場合を除く）。
その際、苦情申出人及び苦情解決責任者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、次により行います。

ア．第三者委員による苦情内容の確認
イ．第三者委員による解決案の調整、助言
ウ．話し合いの結果や改善事項等の確認

面接の際には、内容を正確に記録することを目的として録音させていただく場合がございます。

５．当施設以外の苦情相談窓口

当施設で解決できない苦情は、下記窓口に相談することができます。

朝霞市 健康部 介護保険課 介護保険係	所在地　埼玉県朝霞市本町 1-1-1 電話番号　０４８－４６３－１７１９ 受付時間　8：30～17：15 （土日祝・年末年始除く）
埼玉県 国民健康保険団体連合会	所在地　埼玉県さいたま市中央区大字下落合 1704 番 電　話　０４８－８２４－２５６８ 受付時間　8：30～17：00 （土日祝・年末年始除く）