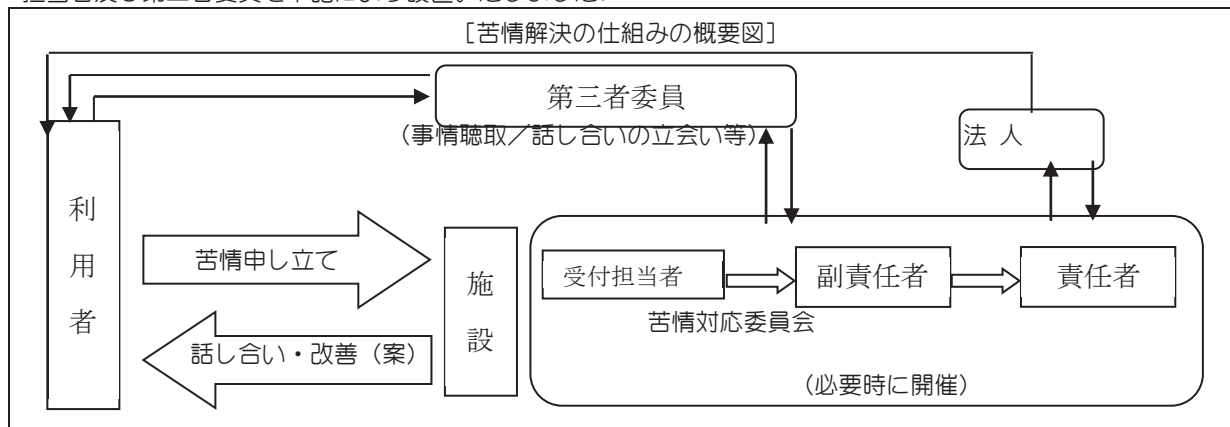


海光園 苦情解決体制について

社会福祉法第82条の規程により、当園では平成13年12月1日より利用者からの苦情に適切に対応を整えることと致しました。当園の運営する各事業所における苦情解決責任者、苦情受付責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置いたしました。



[申し立て方法]

苦情、要望、意見等ありましたら、苦情受付担当あるいは、第三者委員に申し立て願います。申し立ては、口頭、文書、電話いずれでも結構です。申し立て内容は担当者が記録をし、苦情解決責任者に報告いたします。

[苦情解決責任者]

苦情解決の責任主体を明確にするため、下記の通り苦情解決責任者を定めました。

特別養護老人ホーム海光園 通所介護事業所海光園 短期入所生活介護事業所海光園 訪問介護事業所海光園 ケアハウス海光園 居宅介護支援事業所海光園	責任者 施設長 副責任者 事務局
--	---------------------

[苦情受付担当者]

苦情申出をしやすい環境を整えるため、下記の通り苦情受付担当者を定めました。

特別養護老人ホーム 海光園	生活相談員 介護支援専門員 介護職リーダー
短期入所生活介護事業所 海光園	看護師
通所介護事業所 海光園	事業所管理者、生活相談員
訪問介護事業所 海光園	サービス提供責任者
軽費老人ホーム 海光園	生活相談員
居宅介護支援事業所 海光園	事業所管理者、介護支援専門員

[苦情対応委員]

委員長	施設長	副委員長	事務局
委員	特別養護老人ホーム 短期入所生活介護事業所	生活相談員・介護リーダー職・看護師・介護支援専門員 (その他必要に応じて)	
	通所介護事業所	事業所管理者、生活相談員	
	訪問介護事業所	事業所管理者、サービス提供責任者	
	軽費老人ホーム	生活相談員	
	居宅介護支援事業所	事業所管理者、介護支援専門員	

[第三者委員]

苦情解決に社会性や客観性を確保し利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置いたしました。第三者委員は苦情の直接受け付け、必要に応じて苦情申し出人への助言・話し合いへの立会い等を行います。