

## 「苦情申出窓口」の設置について

当施設では、社会福祉法第82条の規定により、ご利用者様からの苦情を適切に対応する体制を整えています。また苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めています。

### 記

- |              |                 |   |
|--------------|-----------------|---|
| 1. 苦情解決責任者   | 倉吉スターロイヤル 施設長   | 森貞 福恵                                   |
| 2. 苦情受付担当者   | 倉吉スターロイヤル 施設長補佐 | 片山 力                                    |
| 3. 第 三 者 委 員 | 佐々木 一美          | [連絡先] 倉吉市西倉吉町21-9<br>TEL (0858) 28-1616 |
|              | 陶山 英雄           | [連絡先] 倉吉市福守町285-8<br>TEL (0858) 28-3007 |

#### 4. 苦情解決の方法

##### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

##### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が、受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

##### (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。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立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

##### (4) 本事業者で解決できない苦情は、下記の窓口に申し立てることができます。

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| ・国民健康保険団体連合会<br>(介護サービス相談窓口) | 所在地 鳥取市立川町6丁目176<br>TEL (0857) 20-2100 |
| ・鳥取県運営適正化委員会                 | 所在地 鳥取市伏野1729-5<br>TEL (0857) 59-6335  |
| ・倉吉市長寿社会課                    | 所在地 倉吉市堺町2-253-1<br>TEL (0858) 22-7851 |
| ・三朝町健康福祉課                    | 所在地 三朝町大字大瀬999-2<br>TEL (0858) 43-1111 |
| ・湯梨浜町地域賦活支援センター              | 所在地 湯梨浜町久留19-1<br>TEL (0858) 35-5378   |
| ・北栄町健康福祉課                    | 所在地 北栄町由良宿423-1<br>TEL (0858) 37-5867  |
| ・琴浦町健康福祉課介護保険係               | 所在地 琴浦町大字徳万591-2<br>TEL (0858) 52-1706 |