

苦 情 解 決 掲 示

1. 目的

この規程は、社会福祉法人酒田市社会福祉協議会が経営する下記の事業において提供する福祉サービスについて、利用者の満足感を高め、その質を向上させるために、利用者及び家族等からの苦情を受け付け、これを解決するための体制や手順など必要な事項を定めるものである。

- (1) 指定居宅介護支援事業
- (2) 指定訪問介護・介護予防訪問介護事業
- (3) 指定通所介護・介護予防通所介護事業
- (4) 指定障害福祉サービス事業
- (5) 福祉サービス利用援助事業
- (6) 地域福祉活動事業
- (7) 募金活動事業
- (8) その他本会が実施している事業

2. 所在地及び連絡先

〒998-0864

酒田市新橋二丁目1番地の19

電話番号 0234-23-5765 F A X 0234-24-6299

3. 苦情解決責任者

事務局長 菅 原 正 成

4. 苦情受付担当者

介護部門苦情受付担当責任者 高橋 秀典 電話番号：0234-23-5765 F A X：0234-24-6299

事 業 名	所 在 地	担 当 者	電 話	F A X
①居宅介護支援事業所酒田市社会福祉協議会 (居宅介護支援事業)	酒田市新橋二丁目1番地の19	高橋 秀典	23-5765	24-6299
②酒田市社会福祉協議会 (訪問介護事業)				
③酒田市社会福祉協議会指定居宅介護事業所 (障がい福祉サービス事業)				
④酒田市デイサービスセンターいずみ (通所介護事業)	酒田市東泉町四丁目6番地の13	斎藤 多恵	26-7345	22-6446

5. 苦情受け付け時間・苦情申出方法（土曜日を除く平日のみ）

- (1) 施設内で面接による場合 午前8時30分～午後5時15分
- (2) 電話による場合 午前8時30分～午後5時15分
- (3) 第三者委員による受付 午前8時30分～午後5時15分

苦情解決責任者は、苦情申出人からの苦情を受け付けてから解決するまでの間、誠心誠意、苦情申出人と話し合い、迅速かつ適切に苦情内容の解決に努めるものとする。