

## 苦情の窓口、苦情処理の体制及び手順について

当施設における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。受け付けた苦情に対しては内容を確認し、解決に向けて誠意をもって迅速に対応させていただきます。

〒799-3202 伊予市双海町上灘甲5269番地1  
TEL (089) 986-0055 FAX (089) 986-0388

### 苦情・相談受付窓口

〔担当窓口〕 生活相談員

〔苦情解決責任者〕 施設長

〔受付時間〕 8:30～17:00（土日祝日可）

### 双海夕なぎ会第三者委員

施設内重要事項説明書に明示

#### 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上記時間帯に受け付けます。また、ご意見（苦情受付）箱を施設内に設置しています。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

#### 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（苦情申出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持って話し合い、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事ができます。

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

以下の窓口においても苦情を受け付けています。

伊予市 長寿介護課 介護保険担当

〒799-3193 伊予市米湊820番地

TEL (089) 982-1111 FAX (089) 983-3681

大洲市 高齢福祉課

〒795-8601 大洲市大洲690番地の1

TEL (0893) 24-2111 FAX (0893) 24-0961

国民健康保険団体連合会

〒791-8550 松山市高岡町101番地1

TEL (089) 968-8700 FAX (089) 968-8717

苦情の情報公開について

お寄せいただきました苦情の状況につきましては、個人情報以外の状況を取りまとめ、広報誌「夕なぎだより」に掲載・報告させていただいております。