苦情解決及び虐待防止のための仕組みについて

法 人 名：社会福祉法人よこた福祉会
事業所名：特別養護老人ホーム　むらくも苑

サービス利用者（家族）・職　員

（責任者の段階の説明で納得いかない場合には、第三者委員に直接申し出し、話し合いへの立会い・助言を求めることができます）

（苦情・虐待の内容の確認・報告を受けた旨の通知を行いま

虐　待

虐待報告

虐待防止受付担当者
（虐待の受付・記録）
〔担当：生活相談員　木地谷美栄〕
〔担当：介護支援専門員　大塚由美子〕

報　告

虐待防止責任者
（虐待への解決・防止対応を行います。）
〔責任者：　課長　　糸原美穂

総括虐待解決責任者
（虐待解決の最終的な責任を負います）
〔責任者：施設長　梅木浩美 〕

必要に応じ報告

**島根県国保連合会
地域包括支援センター**

苦　情

意見・要望・苦情

苦情受付担当者
（苦情の受付・記録）
〔担当：　生活相談員　木地谷美栄〕
〔担当：　介護支援専門員　大塚由美子〕

（利用者等の求めに応じて報告します）

報　告

苦情解決責任者
（話し合い等により苦情を解決します。）
〔責任者：課長　糸原美穂　〕

総括苦情解決責任者
（苦情解決の最終的な責任を負います）
〔責任者：施設長　梅木浩美 〕

第三者委員
（必要に応じて話し合いに立ち会います）
〔第三者委員：　浅山 正美　（52-1288）〕
〔第三者委員：　松﨑 安次　（52-2013）〕
〔第三者委員：　吉田　みさ子（53-0302）〕

※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者より報告いたします。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望・苦情は、島根県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会等に申し出ることもできます。

- 島根県運営適正化委員会　電話：0852-32-5913
- 奥出雲町健康福祉課　電話：0854-54-2781
- 保険者（雲南広域連合）　電話：0854-47-7342
- 島根県国保連合会　電話：0852-21-2811