特別養護老人ホームマザーハート・マザーハートショートステイサービス　苦情受付対応について

当施設における苦情の受付・当施設相談室・当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受付けます。

○苦情相談担当者	（特別養護老人ホームマザーハート） 生活相談員　原田幸治 （マザーハートショートステイサービス） 生活相談員　原田幸治
○苦情解決責任者	施設長　北島　誠治
○連絡先（電話番号）	電話 092－441－3630
○受付・対応時間	毎日9:00～18:00（月曜日～金曜日）
○その他	ご意見箱（1 階エントランスに設置しています。）
○第三者委員	（東光校区民生・児童委員）平野　小夜子 （連絡先）092－431－2400 （受付・対応時間）11:00～16:00（月曜日～金曜日）
	（東光校区衛生連合会会長）古橋　良夫 （連絡先）092－577－9390 （受付・対応時間）11:00～16:00（月曜日～金曜日）

○苦情処理を行うための処理体制・手順

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。

2. 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けえ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）に報告致します。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出に対して、報告した旨を通知します。

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立ち合いによる話し合いは、次によります。

（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. 本法人で解決できない苦情は、下記に申し出ることが出来ます。

（行政機関その他苦情受付期間）

福岡市福祉局 高齢社会部事業者指導課 施設指導係	所在地　福岡市中央区天神 1-8-1 電話番号　092－711－4319　FAX　092－726－3328 受付・対応時間　9:00～17:00（月～金）
博多区保健福祉センター 福祉介護保険課	所在地　博多区博多駅前 2-19-24 大博センタービル 3F 電話　092－419-1081（直通）　FAX　092－441-1455 受付・対応時間　9:00～17:00（月～金）
福岡県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所在地　福岡市博多区吉塚本町 13-47 電話　092－642－7859（代表）　FAX　092－642－7853 受付・対応時間　9:00～17:00（月～金）
福岡県社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談窓口	所在地　春日市原町 3-1-7 クローバープラザ内 電話　092－915－3511（代表）　FAX　092－584－3354 受付・対応時間　9:00～17:00（火～日）