

社会福祉法人星野村福社会苦情解決要綱

目的

特別養護老人ホーム星寿園の入所者、星寿園ショートステイ、星寿園デイサービスセンター、星野居宅介護計画センター星寿園及び星寿園グループホームほしのさとの利用者が、心の安らぎと潤いのある生活を通して健やかで明るい生活を営むため、苦情解決体制を整備するもの。

- ① 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めるとともに、虐待等の防止策を講じ、利用者の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるよう支援する。
- ② 利用者の苦情を密室化することなく、要綱の定めに従い解決を進めることにより、円滑・円満な解決の推進や事業者に対する信頼と適正性の確保を図る。

苦情解決体制

苦情解決責任者・・・・・・施設長

苦情受付担当者・・・・・・生活相談員

第三 者 委 員・・・・・・氏 名 石橋 賴雄
住 所 八女市星野村1155
電話番号 0943-52-3383

氏 名 高木 公彦
住 所 八女市星野村5104
電話番号 0943-52-3489

苦情相談機関・・・・・・名 称 福岡県運営適正化委員会
電話番号 092-915-3511

名 称 八女市役所介護長寿課
電話番号 0943-52-2545

皆様方の日常生活を営む中で、人権問題・プライバシーの問題など、また、その他福祉サービスの利用について、苦情・ご相談がありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

苦情の内容、利用者の意向等で施設において解決できない場合には、第三者委員と協議して利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進します。

施 設 長