

# 苦情解決システムについて

希望の里では、下記の通り新たに  
苦情解決システムを策定しました。

## 目的

- ・ 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度を高めることや虐待の防止、利用者個人の権利を擁護し、利用者が提供サービスを適切に利用することが出来るように支援します。
- ・ 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑、円満な解決の促進や事業者の信頼の確保を図ります。

## 体制

苦情解決責任者	施設長		鈴木 壽雄
苦情解決担当者	長期・短期入所センター	介護支援専門員	南館 ゆい
		生活相談員	設楽 良太
			吉田 千恵子
	デイサービスセンター	生活相談員	佐藤 玲子
	在宅介護支援センター	介護支援専門員	阿部百合子

苦情・要望また、不明な点がございましたら上記の担当者へお申し出ください。  
☎ 019-696-4000

## 第三者委員

苦情解決の社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しております。

第三者委員とは、理事長が任命し、苦情の受付や希望の里に対しての助言や解決に向けての話し合い等、利用者、家族、職員の間で中立な立場で対応してくれる方々です。また、入所検討委員会に出席して頂き、貴重なご意見を頂戴しております。

希望の里では、下記の3名の方々を委嘱し、協力を戴いております。

### 委員名

山坂 昭二	乙部ニューランド親和会会長 盛岡市乙部遺族会 事務長をしております。
北田 尚子	民生児童委員をしております。
法領田 周一	岩手県農協共済連元理事長 法松自治公民館長、町内会長をしております。