相談・苦情解決の仕組み（社会福祉法人藤の木原福祉会　高齢者支援部門）

相談、苦情を申し出たい場合、各事業所・施設の窓口、第三者委員、外部相談機関、新潟市の相談窓口があります。
当法人では、相談、苦情の申出があった場合①受付、②報告、③相談・解決、④事後対応の流れで進め、円滑かつ適切な解決に努めて参ります。

社会福祉法人藤の木原福祉会　相談窓口

①受付

各事業所の相談・苦情の受付窓口は下記になります。
（ホームページのお問い合わせフォームからもご相談いただけます。）

事業所等	連絡先	担当者／責任者
法人本部	TEL:025-387-6130 FAX:025-387-6131	本部事務　師橋 事務局長　畠山
藤の木原デイサービスセンター	TEL:025-387-6130 FAX:025-387-6131	生活相談員　小林、清水 施設長　畠山
藤の木の里	TEL:025-387-6215 FAX:025-387-6216	生活相談員　富樫 施設長　吉澤
特別養護老人ホーム藤花	TEL:0250-21-2111 FAX:0250-21-2114	生活相談員　北村、吉川 施設長　佐藤
特別養護老人ホーム藤花・荻川	TEL:0250-24-2111 FAX:0250-24-2114	生活相談員　阿部 施設長　佐藤

（１）苦情内容・要望等を確認します。
（２）第三者委員への報告、相談の要否を確認します。
（３）回答期限をお伝えし、内容等を記録します。
上記を行い、苦情解決責任者（施設長等）へ報告します。

報告・相談

②報告

相談者の意向等に配慮した上で、苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員へ相談します。

第三者委員

事業所に申し出できない場合は第三者委員へ申し出ていただくことができます。

第三者委員		
氏名	役職	ＴＥＬ
五十嵐　れい子	監事	025-386-2120
朝比奈　富夫	評議員	0250-24-6284

（１）苦情内容・要望等の確認
（２）事業所への報告、相談の要否の確認
（３）内容等の記録
を行います。

申出者より直接苦情・要望を受けた場合には、相談者に配慮し、事業所へ相談・苦情内容を報告し、解決に向けた話し合いを行います。

外部相談機関

相談機関に直接申し出ていただくことができます。

新潟県国民健康保険団体連合会
TEL:025-285-3022

新潟県福祉サービス運営適正化委員会
ＴＥＬ:025-281-5609

新潟市

新潟市の担当窓口に直接申し出ていただくことができます。

新潟市役所
介護保険課
TEL:025-226-1273

北区健康福祉課
TEL:025-387-1325

秋葉区健康福祉課
TEL:0250-25-5679

地域包括支援センター阿賀北
TEL:025-258-1212

地域包括支援センター新津
TEL:0250-25-3081

受け付けた相談・苦情内容について、事業所に対し調査、助言、指示等を行います。

調査・助言・指示　等

③相談・解決

苦情解決責任者を中心に、相談者の申出内容への解決方法等を事業所内で相談し、相談者へ報告します。
苦情解決責任者は、申出人が満足する解決が得られなかった場合には福祉サービス運営適正化委員会等の窓口を紹介します。

必要に応じ、相談者・事業所・第三者委員で話し合いを行います。

相談窓口（福祉サービス運営適正化委員会）の紹介　等

④事後対応

事業所内で解決方法の周知を行い、サービスを改善します。
苦情解決統括責任者（事務局長）、理事会へ定期的に報告し、法人全体でサービスの質の向上に取り組みます。
苦情申出者のプライバシーに配慮し、解決結果について公表します。
サービス向上委員会にて、サービスの改善について適切に対応できているか事後評価を行います。

解決結果、改善結果の報告　等