

## 社会福祉法人 福信会 相談・苦情対応体制

当法人が運営する麦久保園（以下麦久保園という）では、契約により提供する介護保険サービスに対し、以下の通り相談・苦情対応体制を構築しております。

### 【相談・苦情対応体制】

麦久保園が提供するサービスに対する疑問や不満がある場合、その他相談等に対し、適切な対応、早期解決に努めます。

#### 1、相談・苦情窓口

担当者：生活相談員

連絡先：電話 042-550-0806 （10：00～17：00）

メール [m-soudan@mugikubo.jp](mailto:m-soudan@mugikubo.jp) （24時間受付可、返信は翌日以降になる場合があります）

#### 2、対応手順

- (1) 担当者は相談・苦情等を受け付けたら、申出者への主旨確認、サービス内容等の事実確認を行う
- (2) 担当者は施設長へ受付内容の報告を行う
- (3) 事実確認終了後、申出者へ連絡し確認内容の説明、その後の対応について協議する
- (4) 解決に至らない場合は、関係機関等へ連絡相談する

#### 3、第三者委員の設置

外部相談者として以下の者を第三者委員に選任しています。第三者委員へ連絡を希望する場合には生活相談員までお問い合わせください

第三者委員： 鈴木 博紀 / 中村 浩士