

# 和楽会のサービスをご利用の皆様へ

平成28年4月1日

## 苦情相談窓口開設のお知らせ

私たち職員は、常により良いサービスの提供を心がけておりますが、職員の一方的な介護や、施設の方針が十分に伝達されていないこと等により、利用者の皆様が嫌な思いをされる場合があると考えられます。こうした時に、安心して相談ができる窓口が必要であると考え、和楽会では次のとおり「苦情相談窓口」を開設しました。

普段思ってもなかなか口に出して言えないことや、利用しているサービスについての意見がありましたら、どんな小さな事でも結構ですのでお気軽にご相談下さい。

### 〔相談の受付〕

- ① 特別養護老人ホーム和楽館・夢見ヶ崎・わらく桃の丘は1階事務室横に、「意見箱」を設置してありますので、書面による相談は所定用紙に記入して、投函してください。
- ② 「書面」以外でも「電話」「面接」等、随時相談を受付けています。
- ③ 受付担当者は、受けた相談ごとについて相談責任者に報告します。

### 〔解決のための話し合い〕

- ① 相談責任者は、相談事について誠意をもって話し合い、改善、解決に努めます。
- ② 相談受付担当者との話し合いで解決できた場合でも、相談責任者は内容を十分把握し苦情の再発防止に努めます。
- ③ 受け付けた相談内容については一切公言致しません。

### <和楽館苦情相談窓口>

所属	役職	電話番号
和楽会	理事長	044-766-7660
特養	和楽館 施設長	044-766-7660
特養	夢見ヶ崎 施設長	044-587-1651
特養	わらく桃の丘 施設長	044-777-8910
和楽館シヨート	シヨート担当	044-766-7660
夢見ヶ崎シヨート	シヨート担当	044-587-1651
わらく桃の丘シヨート	シヨート担当	044-777-8910
和楽館デイ	管理者	044-766-7660
夢見ヶ崎デイ	管理者	044-587-1651

「和楽会」での苦情解決で納得できない場合、第三者の苦情解決窓口機関に申し出ることができます。

＜第三者苦情相談窓口＞

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

電話 045-317-2200