

## ■ 苦情対応のご案内

当法人では、社会福祉法第82条の規定に基づき、ご利用者様等からの苦情に適切に対応するため、下記の苦情対応窓口を設けております。

- 苦情受付担当者は、ご利用者様等が苦情の申出をしやすい環境とするために職員が担当しています。下記担当者までお気軽にお申し出ください。またホームページの「お問い合わせ」もご利用ください。
- お申し出いただいた苦情につきましては、苦情解決責任者が誠意と責任をもって話し合い、その解決に努めてまいります。
- 苦情の解決にあたり、社会性を確保し、ご利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を行うため、第三者委員会を設けています。この第三者委員は直接苦情を受け付けることもできます。

### 【苦情対応窓口】

令和3年4月1日現在

施設名	解決責任者 (施設長)	事業所名	受付担当者	連絡先
きらら富士	望月 忍	デイサービス グループホーム ヘルパーセンター ケアプランセンター	山梨 誠子 遠藤麻里子 清水 知子 佐藤 雅美	(0545) 23-1607 (0545) 23-1600 (0545) 23-1607 (0545) 23-1601
きらら藤枝	阿部 智弘	特別養護老人ホーム デイサービス ショートステイ ケアプランセンター	鈴木 静香 川崎 由紀 工藤 晶子 谷中 早苗	(054) 646-6766 (054) 646-6822 (054) 646-6766 (054) 646-6821
きらら浜松	鈴木 薫	デイサービス グループホーム ヘルパーセンター ケアプランセンター ショートステイ 機能訓練デイサービス	鈴木 祥代 杉浦 伸一 清田 敏美 杉浦 鮎美 川島 千秋 半場 真弓	(053) 443-2733 (053) 443-2734 (053) 443-2732 (053) 443-2731 (053) 443-2501 (053) 443-2502
	第三者委員		小杉 正信 米元 敏	(054)641-6163 (054)644-8798

### 【外部機関の窓口】

受付窓口	連絡先
静岡県福祉サービス運営適正化委員会	(054) 653-0840
静岡県国民健康保険団体連合会	(054) 253-5590

※市町役所の介護保険関係苦情受付窓口でも受け付けています。