

## 思恩会では各施設に「苦情対応窓口」を設置しています

思恩会では社会福祉法第 82 条の規定及び思恩会苦情対応規程に基づき、各施設利用者からの苦情に適切に対応する体制を整え、苦情解決に努めております。

### 苦情の受付

苦情は、苦情受付担当者及び第三者委員が随時受付いたします。

### 苦情受付の報告、確認

受付けた苦情は苦情解決責任者と第三者委員に報告、第三者委員は内容確認後、苦情 申出人に対し苦情内容の報告を受けたことを通知します。

### 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人と誠意を持って話し合い解決に努めます。

### 苦情解決第三者委員

庄司 敏明 TEL. 0235-23-9580  
奥山 慎 TEL. 0235-75-2565  
平形 洋司 TEL. 0235-24-6017

### 苦情解決責任者

七窪思恩園	園長	増田 康平
思恩園・思恩	施設長	相馬 直喜
しおん荘	荘長	佐藤 幸
多機能かも・多機能ゆのはま	所長	野尻 幸夫
しおん荘居宅介護支援事業所	所長	宮崎 真紀
ホームヘルパーセンターしおん	所長	齋藤 えり
鶴岡西地域包括支援センター	所長	佐藤 瑞紀

### 苦情受付担当者

七窪思恩園	主任保育士	伊藤 優美子
思恩園	主任生活相談員	千葉 恭平
思恩	主任生活相談員	太田 善孝
しおん荘	介護支援専門員(主任)	吉住 由希美
多機能かも	介護支援専門員(統括主任)	佐藤 淳
多機能ゆのはま	主任介護員	松浦 久美
しおん荘居宅介護支援事業所	介護支援専門員	後藤 雅子
ホームヘルパーセンターしおん	ホームヘルパー	後藤 千代子
鶴岡西地域包括支援センター	看護師(主任)	伊藤 ゆかり

### 令和 4 年度 苦情対応状況

令和 4 年度は特別養護老人ホームしおん荘の入居者の方より、入院時の職員対応についての苦情が 1 件 寄せられ、退院後、入居者の方へは、ご不便お掛けしたことを謝罪しております。また、この件については、苦情解決第三者委員会に報告しております。思恩会では、皆様からの苦情やご意見を真摯に受け止め、安心してご利用いただける施設運営を行ってまいりますので、ご家族や皆様からの忌憚のないご意見、ご助言をよろしくお願い申し上げます。