

## お困りごとはありませんか？

社会福祉法人三愛会（そうだ藤の森・天領ガーデン・天領ガーデンふれあい館を含む。以下「当法人」とする。）は、利用者さまおよびご家族からの苦情に対し、適切な解決に努めます。

また、苦情の円滑、円満な解決を図るため、第三者委員を設置しています。

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では、利用者さまからの苦情に適切に対応する体制を整えております。本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めますので、お知らせいたします。

## 苦情受付 各担当者

苦情解決責任者 施設長 阿部 功

苦情受付担当者 副施設長 和田 健嗣

第三者委員 定宗 瑛子 白坂 正子 城井 秀喜 河村 節子

## 苦情解決内容

### (1) 苦情解決受付

お電話・FAXまたは当ホームページのお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

### 社会福祉法人三愛会 そうだ藤の森（法人本部）

〒870-1123 大分県大分市大字市字沼口566番地の3

TEL：097-567-8822

FAX：097-567-8833

### (2) 苦情解決の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決担当者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

### (3) 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。

その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

1. 第三者委員の立会いによる苦情内容の確認
2. 第三者委員による解決案の調整、助言
3. 話し合いの結果や改善事項等の確認