

苦情・相談窓口設置について

社会福祉法第82条の規定により、本法人ではご利用者様からの苦情・相談に対し、適切に対応する体制を整えております。各事業所において苦情解決責任者および苦情・相談担当者、第三者委員を設置し、苦情・相談の解決に努めます。

苦情・相談窓口

受付時間：営業日の9：00～17：00

社会福祉法人 ルストホフ志木

苦情解決責任者	西川 留美加	048-473-3000（代）
第三者委員	神谷 敏弘	090-2146-3528
第三者委員	工藤 貴宣	048-472-8276

特別養護老人ホーム ブロン

苦情・相談担当者	渡辺 栄一 笠原 直美 奈良 浩平	048-473-3000
----------	-------------------------	--------------

短期入所生活介護事業所 ブロン

苦情・相談担当者	有働 秀樹	048-473-3000
----------	-------	--------------

通所介護事業所 ブロン

苦情・相談担当者	若林 誠	048-473-0066
----------	------	--------------

訪問介護事業所 ブロン

苦情・相談担当者	手島 里美	048-474-5511
----------	-------	--------------

グループホーム ブロン

苦情・相談担当者	湊谷 政弘	048-470-0222
----------	-------	--------------

居宅介護支援事業所 ブロン

苦情・相談担当者	渋谷 みゆき	048-487-3888
----------	--------	--------------

地域包括支援センター ブロン

苦情・相談担当者	大原 信	048-486-0003
----------	------	--------------

ケアハウス リヒト

苦情・相談担当者	砂川 かな奈	048-471-8484
----------	--------	--------------

苦情解決について

苦情・相談担当者が受け付けた苦情は、内容を確認し、記録したのち、苦情解決責任者および第三者委員（苦情申出人が拒否した場合を除く）へ報告いたします。苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、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ち合いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは次により行います。

1. 第三者委員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書面での記録と確認

苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録し、苦情申出人および第三者委員に対して、一定期間経過後報告をいたします。

外部相談窓口

○埼玉県運営推進適正化委員会	048-822-1243
○埼玉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情対応係	048-824-2568
○志木市役所 長寿応援課	048-473-1395
	048-473-1348
○朝霞市役所 介護保険課 介護保険係	048-463-1111
○富士見市役所 高齢者福祉課 介護保険係	042-951-2711
○新座市役所 介護保険課	048-477-1111