

(別紙1)

## 社会福祉法人富士見会苦情解決組織体制

令和7年4月1日より

### 1 苦情受付担当者⇒☎ 027-288-8221 FAX 027-288-8280

- ・施設全体⇒総務課長
- ・特養サンホームふじみ⇒生活相談員、主任（主任心得）、ケアマネ
- ・栄養課⇒総務課長、主任（主任心得）
- ・ふじみ第1デイサービスセンター⇒生活相談員、主任（主任心得）
- ・ふじみ第2デイサービスセンター⇒生活相談員、主任（主任心得）
- ・ふじみ居宅介護支援センター⇒管理者、主任（主任心得）
- ・前橋市地域包括支援センター北部⇒管理者、主任（主任心得）
- ・地域密着型特養ふじみのさと⇒生活相談員、主任（主任心得）、ケアマネ

### 2 苦情解決委員会⇒上半期・下半期の年2回開催

| 担 当   | 所 属                                                                                                                  | 役 職 名                                                          | 役 割                               | 対 応 | 備 考 |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----|-----|
| 実務担当者 | 施設全体<br>特養サンホームふじみ<br>栄養課<br>ふじみ第1デイサービスセンター<br>ふじみ第2デイサービスセンター<br>ふじみ居宅介護支援センター<br>前橋市地域包括支援センター北部<br>地域密着型特養ふじみのさと | 総務課長<br>生活相談員<br>総務課長<br>生活相談員<br>生活相談員<br>管理者<br>管理者<br>生活相談員 | 具体的な対応<br>策及び改善策<br>を検討、実施<br>する。 | 即 時 |     |
| 実務責任者 |                                                                                                                      | 施設長                                                            | 同 上                               | 即 時 |     |
| 総括責任者 |                                                                                                                      | 理事長                                                            | 苦情処理方針<br>の決定                     | 即 日 |     |

### 3 苦情解決第三者委員

| 役 職 名         |
|---------------|
| 評議員（元民生・児童委員） |
| 評議員（元介護支援専門員） |