

## 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、当法人では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

当法人における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員は下記により設置し苦情解決に努めることとします。更に、各事業所ごとに、相談担当者を設け、円滑かつ迅速に苦情処理を行うための体制をとります。

- 1.苦情解決責任者 梶原勝子  
代表 TEL 0946-21-1833 代表 FAX 0946-21-1883
- 2.苦情受付担当者 小坪友美(介護老人福祉施設夢花館) 黒岩二仁(通所介護)  
町田理恵(介護老人福祉施設さくら荘) 矢野直美(居宅介護支援)  
浦宏壮(南稜・十文字地域包括支援センター)  
矢ヶ部順子(小規模多機能ホーム) 佐藤千晃(グループホーム)  
(受付時間 平日9:00~17:00)
- 3.第三者委員 青木 茂様(監事)《連絡先0946-21-1833》(受付時間 平日9:00~17:00)  
丸山康晴様(監事)《連絡先0946-21-1833》(受付時間 平日9:00~17:00)
- 4.苦情解決の方法
  - (1)苦情の受付  
苦情は面接、電話、書面などにより各事業所苦情受付担当者が随時受け付け、苦情解決に報告します。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。
  - (2)苦情受付の報告・確認  
苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員(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会いを求めることができます。  
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行ないます。
    - 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確認

(4)当法人で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができます。その他朝倉市の介護サービス課、福岡県国民健康保険団体連合会にも申し出る事ができます。

- ・福岡県社会福祉協議会(受付時間 平日9:00~17:00)  
福岡県春日市原町3-1-7  
Tel: 092-915-3511, Fax: 092-584-3790
- ・朝倉市介護サービス課(受付時間 平日9:00~17:00)  
福岡県朝倉市菩提寺412-2  
Tel: 0946-22-1111, Fax: 0946-23-1536
- ・福岡県国民健康保険団体連合会(受付時間 平日9:00~17:00)  
福岡県福岡市博多区吉塚本町13-47  
Tel: 092-642-7859, Fax: 092-642-7856
- ・福岡県介護保険広域連合朝倉支部(受付時間 平日9:00~17:00)  
福岡県朝倉郡筑前町久光951-1  
Tel: 0946-21-8021, Fax: 0946-21-8031
- ・福岡県介護保険広域連合うきは・大刀洗支部(受付時間 平日9:00~17:00)  
福岡県うきは市吉井町983番地1るり色ふるさと館2階  
Tel: 0943-74-5355, Fax: 0943-74-5353
- ・久留米市健康福祉部介護保険課 育成支援チーム(受付時間 平日9:00~17:00)  
福岡県久留米市城南町15番地3  
Tel: 0942-30-9247, Fax: 0942-36-6845

- ・その他参考事項  
普段から苦情が出ないように、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けます。
  - (1)毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行います。
  - (2)全職員の資質の向上のための研修機会を確保します。