

令和5年4月1日

利用者各位

社会福祉法人 紫波会
理事長 高橋 國男

苦情申し出窓口のご利用について

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

また、日頃から当事業所の運営につきまして、多大なご支援ご指導を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、当法人では社会福祉法第82条の規定により、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。

当事業所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。

記

1 苦情解決責任者

①藤 尾 天 右

(特別養護老人ホームにいやま荘所長・にいやま荘桜町ユニット所長・にいやま荘短期入所生活介護事業所所長・にいやま荘通所介護事業所所長・にいやま荘居宅介護支援事業所所長・グループホームやすらぎ所長・紫波町高齢者生活福祉センターこもれび所長・日常生活支援総合事業/ふれあいプラザ赤石、シニアプラザ佐比内所長)

TEL019-676-5777

②橋 本 昌 好

(あづまね温泉通所介護事業所所長・あづまね温泉保養施設ききょう荘所長)

TEL019-673-7670

2 苦情受付担当者

- ①菅 原 裕 司 ②佐 藤 真由美 ③佐々木 史 子 ④横 沢 加代子
⑤瀬 川 久美子 ⑥大 沼 小百合 ⑦廣 田 淑 ⑧北 村 有 香
⑨澤 山 和 子

3 第三者委員

- ①香取恵子 (紫波町民生児童委員・社会福祉法人紫波会評議員)

TEL019-676-4330

- ②作山和子 (紫波町民生児童委員・社会福祉法人紫波会評議員)

TEL019-676-3894

4 苦情受付の方法

苦情は、面接・電話・書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。

尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

5 苦情受付の報告及び確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を、苦情解決責任者に報告（苦情申出人が第三者委員への報告を希望した場合は、第三者委員にも報告）致します。

6 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出来ます。

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策の調整・助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の確認

7 紫波町、岩手県国民健康保険団体連合会、岩手県福祉サービス運営適正化委員会の紹介

当事業所で解決できない苦情は、紫波町、岩手県国民健康保険団体連合会、岩手県福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることが出来ます。

- ・紫波町長寿介護課 019-672-5257（直通）
- ・岩手県国民健康保険団体連合会 019-604-6700
- ・岩手県福祉サービス運営適正化委員会 019-637-8871

<図1 福祉サービスに関する苦情解決の流れ>

