

令和6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羽 生 広 則

(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瀬川 久美子 | ③大沼 小百合 | ④廣田 淑   |
| ⑤北村 有 香 | ⑥高橋 健 司 | ⑦星川 美 穂 | ⑧澤山 和 子 |
| ⑨藤村 宜 平 | ⑩猪澤 健 太 | ⑪工藤 富 男 | ⑫佐藤 幸   |

#### 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け付けた苦情を、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 各保険者、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、各保険者、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できます。

|                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| 紫波町役場 長寿介護課                 | 019-672-5257 (直通) |
| 矢巾町役場 健康長寿課長寿支援係 (さわやかハウス内) | 019-611-2833      |
| 盛岡市役所 保健福祉部介護保険課            | 019-626-7581      |
| 花巻市役所 長寿福祉課 高齢福祉係・包括支援係     | 0198-41-3576      |
| 盛岡北部行政事務組合                  | 0195-74-2716      |
| 宮古市役所 保健福祉部介護保険課            | 0193-62-2111      |
| 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>

