

令和2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・認知症対応型共同生活介護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・介護予防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高橋 正

(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北條るみ子 ③佐々木陽子 ④佐藤真由美 ⑤佐々木史子 ⑥佐藤光代  
⑦横沢加代子 ⑧廣田淑 ⑨西牧美佐子

#### 3、 第三者委員

- ①道上陽子 (紫波町介護相談員・社会福祉法人紫波会評議員)

TEL019-672-2936

- ②細川玲子 (紫波町民生児童委員協議会副会長・社会福祉法人紫波会評議員)

TEL019-672-4557

#### 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、 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できます。

<図1 福祉サービスに関する苦情解決の流れ>

