令和８年４月１日

利 用 者　 各 位

社会福祉法人　紫　波　会
理事長　工　藤　睦　夫

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菅　原　裕　司

（特別養護老人ホームにいやま荘施設長・にいやま荘桜町ユニット施設長・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）

℡019-676-5777

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）　℡019-673-7670

２　苦情受付担当者

①瀬　川　久美子　　②大　沼　小百合　　③廣　田　　淑　　④北　村　有　香
⑤高　橋　健　司　　⑥星　川　美　穂　　⑦藤　村　宜　平　　⑧澤　山　和　子
⑨佐　藤　　幸　　⑩村　井　　亮　　⑪縄　手　智　和

３　第三者委員

①香取惠子（紫波町民生児童委員・社会福祉法人紫波会評議員）℡019-676-4330

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）℡019-676-3894

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。

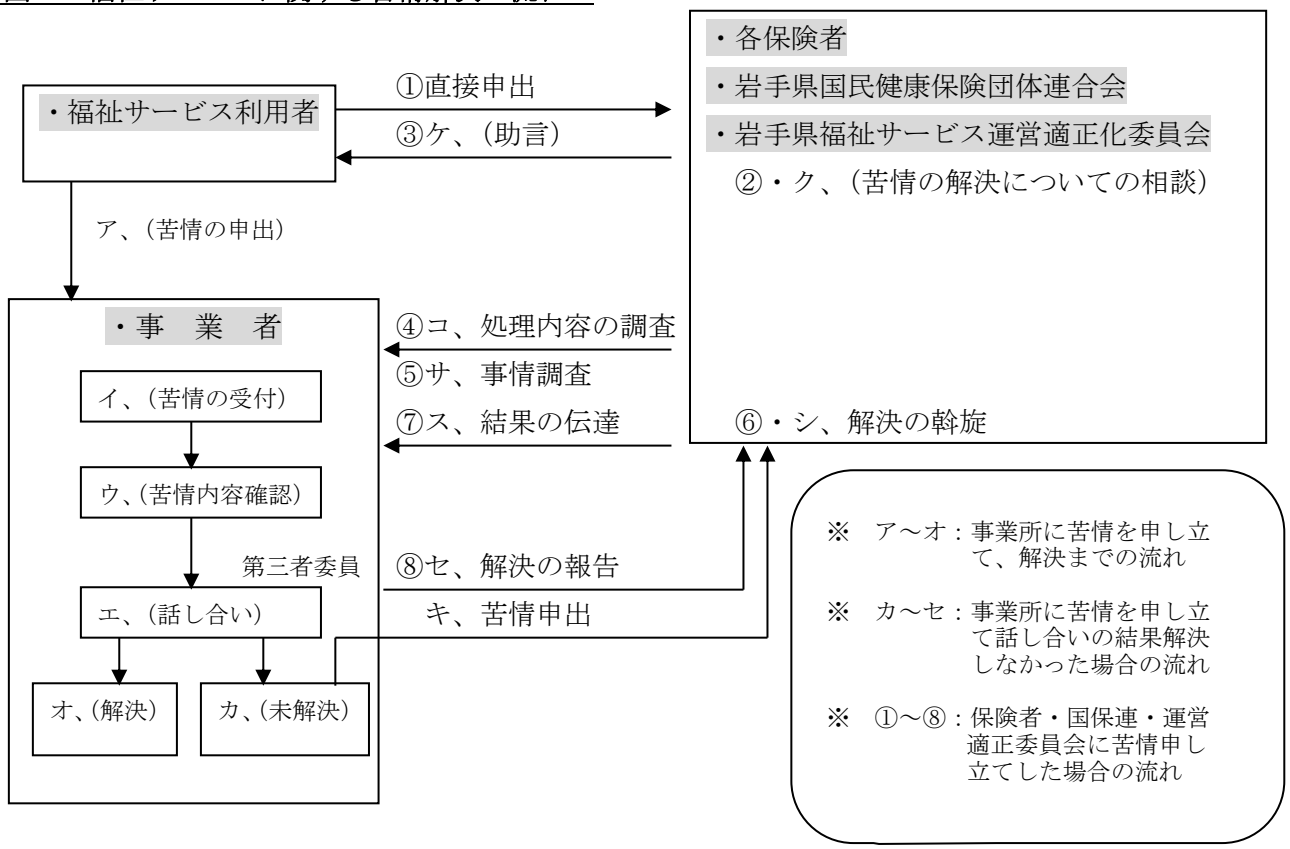
（1）第三者委員による苦情内容の確認

（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　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出来ます。

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＞