

# 社会福祉法人にしあいつ福祉会 苦情解決

利用者及び家族等から苦情があった場合、速やかに対応し解決を図り、利用者に対して、より良いサービスの提供をするために苦情解決委員会を設置しております。

各事業所に理事長より指名された苦情解決責任者を置き、誠意をもって利用者等からの苦情の解決にあたります。

更に、苦情解決に社会性或客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な苦情の解決を図るために、法人に第三者委員を3名置いております。

## －第三者委員－

長谷川孝志

矢部征男

伊藤てる子

平成 30 年 6 月 1 日現在

## －苦情受付担当者・苦情解決責任者－

| 事業所               | 苦情受付担当者 | 苦情解決責任者 |
|-------------------|---------|---------|
| 特別養護老人ホーム「さゆりの園」  | 伊藤健治    | 安部昭久    |
| さゆりの園ショートステイ      | 大田真紀    | 安部昭久    |
| さゆりの園デイサービスセンターⅡ  | 薄 三 平   | 赤城富美江   |
| 訪問介護事業所           | 外島裕子    | 佐藤広美    |
| 居宅介護支援事業所         | 一登ユミ子   | 田崎裕子    |
| 障がい相談事業所にしあいつ     | 佐藤千春    | 佐藤広美    |
| 地域包括支援センター        | 石井里恵子   | 秦 千香子   |
| 介護老人保健施設憩の森       | 小林栄里    | 伊勢亀久美子  |
| 憩の森短期入所療養介護事業所    | 近藤貴之    | 伊勢亀久美子  |
| 憩の森通所リハビリテーション事業所 | 大 山 俊   | 伊勢亀久美子  |
| グループホームのぞみ        | 若林まゆみ   | 小島敏夫    |
| 高齢者生活支援ハウス        | 田崎美香    | 安部昭久    |
| こゆりこども園           | 目黒はるか   | 渡部栄二    |

# 福祉サービスに関する苦情解決の仕組み

福祉サービス利用者(家族等を含む)

苦情申出

申出は、施設または第三者委員へ

施設

または

第三者委員

法人・事業者による解決

<苦情(意見)の受付>

受付担当者より第三者委員へ受け付けた苦情内容の報告

<苦情内容の確認>

第三者委員より申し出人へ苦情を受け付けた旨を通知

<話し合い>

利用者と施設の話し合い(必要があれば第三者委員の立会い等)

<改善状況等の報告>

施設内で解決した時、苦情解決責任者より第三者委員へ報告

未解決

法人内で苦情解決が出来ない場合は、運営適正化委員会へ相談、助言、斡旋を受ける。

福島県運営適正化委員会  
福島県社会福祉協議会に設置