

社会福祉法人すこやか福祉会  
苦情解決体制

平成28年4月1日現在

当法人では、利用者様にご満足いただけるように日々努めておりますが、介護に関する苦情が発生した場合には、適切に対応するため、社会福祉法第82条の規定により、下記の通り苦情解決体制を整えております。

1.事業所別体制表

【事業所】 すこやかの里 特別養護老人ホーム・ショートステイ

苦情解決責任者	苦情受付担当者
施設長 佐藤 進也	(特養)主任 大條 信人・主任 野口 康博 (ショートステイ) 生活相談員 吉田 円

【事業所】 すこやかの里ケアハウス

苦情解決責任者	苦情受付担当者
施設長 舟山 恭子	生活相談員 阿部 誠

【事業所】 すこやかの里デイサービスセンター

苦情解決責任者	苦情受付担当者
施設長 村上真理子 (一般型)	施設長代理 伊藤 久美 (一般型)
施設長 齋藤 貴子 (ひなた)	主任 石川 浩子 (ひなた)

【事業所】 すこやかの里ホームヘルプセンター

苦情解決責任者	苦情受付担当者
管理者 野木 秀子	主任 三野 良子

【事業所】 すこやか指定居宅介護支援事業所

苦情解決責任者	苦情受付担当者
管理者 菊地 正樹	介護支援専門員 引地 将志

【事業所】 おきたか指定居宅介護支援事業所

苦情解決責任者	苦情受付担当者
管理者 小河 恵美子	介護支援専門員 安斎 英美

【事業所】 北信デイサービスセンター

苦情解決責任者	苦情受付担当者
施設長 佐藤 美幸	施設長代理 渡邊 智恵美

【事業所】 南沢又デイサービスセンター

苦情解決責任者	苦情受付担当者
施設長 石川 則子	生活相談員 菅野 由香

【事業所】 北信東地域包括支援センター

苦情解決責任者	苦情受付担当者
管理者 梅宮 志保	主任 佐藤 広美

【事業所】 ふれあい・瀬上

苦情解決責任者	苦情受付担当者
施設長 小関 智恵子	主任 林 友見

【事業所】 すこやか・ラコパ

苦情解決責任者	苦情受付担当者
施設長 山内 美津子	主任 本田 照美 (一般型)
	主任 高橋 絃子 (あかり)

【事業所】 ケアプランセンターらこば

苦情解決責任者	苦情受付担当者
管理者 加藤 章子	介護支援専門員 島田 さおり

【事業所】 ケアプランセンター南沢又

苦情解決責任者	苦情受付担当者
管理者 渡部 寿子	介護支援専門員 菅野 裕子

## 2. 苦情処理委員会 第三者委員名簿

氏名	住所	電話番号
加藤 政夫	福島市瀬上町字柳沼 92-163	553-5609
熊田 美和子	福島市鎌田御仮家 81	553-6718
神野 一博	福島市飯坂町平野字江添7-18	542-4589
斎藤 章	福島市御山字三本松 1	534-8517

## 3. 苦情解決の方法

### (1) 苦情の受付

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。  
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることができます。

### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情受付責任者が確認し、苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。(苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。)

第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知します。

### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。  
なお、第三者委員の立ち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案の調整・助言。
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の確認。

### (4) 当法人内で解決できない苦情は・・・

福島県社会福祉協議会に設置された、次の部署に申し立てることができます。

福島県運営適正化委員会

事務局:福島市渡利字七社宮111 電話: 523-1251