

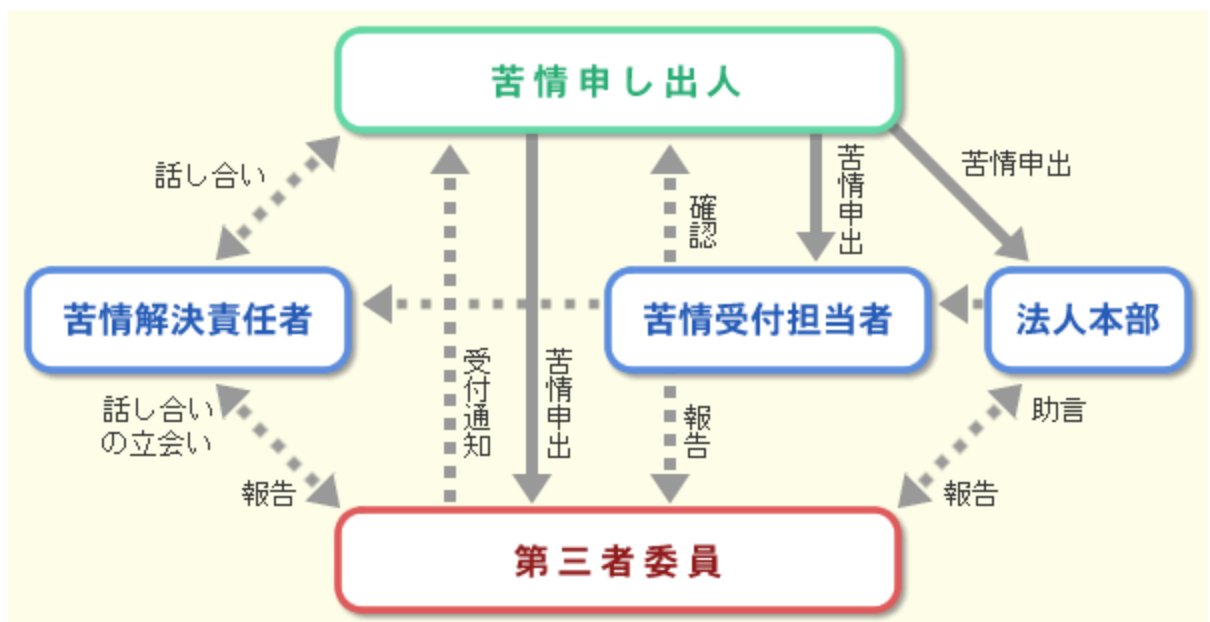
# 苦情解決窓口のご案内

社会福祉法人 宗恵会  
理事長 山下 裕香

利用者の皆様へ

当法人では、ご利用いただく方々に満足度の高いサービスを目指すことを目的に、社会福祉法第82条により「社会福祉法人 宗恵会 利用者の意見・要望・苦情等の相談解決実施要綱」を設け、利用者からの苦情に適切な対応ができる体制を整えております。当法人の「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」及び「第三者委員」二名は下記の者が担当し、苦情解決に努めることにしていますので、些細なことでもお気軽にお申し出下さるようにご案内申し上げます。

## 1. 苦情解決の仕組みと方法



### (1) 苦情の受付

- ・ 苦情は直接、電話、書面などより「苦情受付担当者」が随時受け付けます。また、「第三者委員」に直接苦情を申し出ることもできます。

### (2) 苦情受付の報告・確認

- ・ 「苦情受付担当者」が受付けた苦情は「苦情解決責任者」と「第三者委員」に報告いたします。ただし、「苦情申し出人」が「第三者委員」への報告を拒否した場合は除きます
- ・ 「第三者委員」は内容を確認し、報告を受けたことを「苦情申し出人」に通知します。

### (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」と誠意を持って話し合い、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。

ア. 「第三者委員」による苦情内容の確認

イ. 「第三者委員」による解決案の調整・助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

## 2.各担当者の氏名と連絡先

### (1).苦情解決責任者

特別養護老人ホーム サンシャイン

(サンシャイン 施設長)

津田 正彦

(092)623-6525

ケアハウス サンシャイン

(ケアハウス 副施設長)

松永 一成

(092)623-6525

### (2).苦情受付担当者

特別養護老人ホーム サンシャイン

生活相談員

萩原 弘行

(092)623-6525

ケアハウス サンシャイン

生活相談員

山下 成賀

(092)623-6525

### (3).第三者委員

森 陽一

(092) 923-1605

安部 幸子

(092) 622-5829

## 3. 都道府県「運営適正化委員会」・「国民健康保険団体連合会」の紹介

当法人で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」、または、「国民健康保険団体連合会」に申し立てることができます。

名称	福岡県運営適正化委員会
住所	〒816-0804 春日市原町3丁目1番地7 クローバープラザ4階
TEL	(092) 915-3511
FAX	(092) 915-3512
相談日	火曜日～日曜日
相談時間	9:00～17:30

名称	国民健康保険団体連合会
住所	〒811-0046 福岡市博多区吉塚本町13番47号
TEL	(092) 642-7813
FAX	(092) 642-7853
相談日	火曜日～日曜日
相談時間	9:00～17:00

#### 4.行政機関、その他苦情受付機関

名称	福岡県社会福祉協議会 高齢者総合相談センター
住所	〒816-0804 春日市原町3丁目1番地7 クローバープラザ4階
TEL	(092) 584-3344
FAX	(092) 584-3345
相談日	火曜日～日曜日
相談時間	9:00～17:00

名称	福岡市保健福祉局 介護保険課
住所	〒810-8620 福岡市中央区天神1丁目8番1号
TEL	(092) 733-5452
FAX	(092) 726-3328
相談日	月曜日～金曜日
相談時間	9:00～17:00

高齢者に対する虐待と思われるケースを発見した場合は以下の窓口でも相談ができます。

名称	福岡市保健福祉局 高齢社会部 高齢者サービス支援課
住所	〒810-8620 福岡市中央区天神1丁目8番1号
TEL	(092) 711-4257
FAX	(092) 733-5587
相談日	月曜日～金曜日
相談時間	9:00～18:00

## サンシャインにおける苦情の受付

特別養護老人ホームにおける苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

### ○ 苦情受付窓口(担当者)

「職名」 生活相談員 萩原 弘行



### ○ 受付時間

毎週 月曜日 ～ 金曜日

09:00～17:00

苦情ボックスを4階エレベーター横に設置しています。

## サンシャインにおける苦情の受付

ケアハウスにおける苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

### ○ 苦情受付窓口(担当者)

「職名」 生活相談員 山下 成賀



### ○ 受付時間

毎週 月曜日 ~ 金曜日

10:00 ~ 15:00

苦情ボックスを4階エレベーター横に設置しています。