

令和6年4月1日

利用者各位

社会福祉法人 親和会  
親和会苦情処理委員会

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情解決受付担当及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 社会福祉法人 親和会 理事長 村上 真人
  
2. 苦情受付担当者 軽費老人ホーム 北九州サニーホーム  
相談員 村上 雅文  
093-472-0515  
訪問介護 ヘルパーステーション北九州サニーホーム  
サービス提供責任者 實 祈子  
093-472-0515  
認知症対応型共同生活介護 グループホームサニーホーム  
管理者 岩並 生雄  
093-474-1220
  
3. 第三者委員 (1) 高倉保育園園長 森山 直哉 961-6416  
(2) ひまわり事務長兼グループホームひまわりヒルズ管理者  
高津 紀之 474-0100  
(3) 町内代表 牧村 英孝 472-1418

#### 4. 苦情解決の方法

##### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情担当者が随時受け付けいたします。なお、第三者委員に直接申し出ることもできます。

##### (2) 苦情の受け付けの報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、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の確認

(4) 本事業者で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会 4 階（地域福祉擁護センター）に設置された運営適正委員会に申し出ることができます。

連絡先 092-584-7411

社会福祉法人 親和会