

福祉サービスに関する苦情相談窓口体制の整備について

当会では、社会福祉法第82条の規定により地域の皆さまに安心して福祉サービスをご利用いただくため、以下のとおり 苦情相談窓口体制を整備しております。

1. 苦情解決体制

区分	担当者
苦情解決責任者	事務局長（高村智幸）
苦情受付担当者	事務局次長兼通所介護事業所管理者：佐藤新一郎 訪問介護事業管理者：日野智子 居宅介護支援事業所管理者：江藤真理
第三者委員	地域住民より3名を委嘱 ① 杉正市 ② 杉安つぼみ ③ 藤堂秀美 (任期：2023年2月1日～2026年1月31日)

【苦情解決の流れ】

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もできます。

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解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員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、第三者委員の助言及び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。

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

4. 熊本県運営適正化委員会の紹介

本会で解決できない苦情は、[熊本県運営適正化委員会](#)に申し立てることができます。

2. 第三者委員の資質向上

第三者委員の専門性と対応力の向上を目的として、外部研修への参加を推進しています。

3. 事例報告会の開催

苦情・事故・ヒヤリハット等の事例については、定期的に報告会を開催し、組織全体での情報共有と再発防止に努めています。