

## 苦情解決の取り組みについて

平生町社会福祉協議会では、社会福祉法第82条の規定により、本会の事業をご利用のみなさまからの苦情やご意見、ご要望をお聞かせいただき、適切な解決に努め、サービスの質の向上につなげるための体制を整えています。

### 福祉サービス（介護サービス事業）に関する苦情受付担当者

苦情解決責任者	事務局長 木本 潤
福祉サービス利用援助事業 (地域福祉権利擁護事業等)	企画総務部部長 榎本 朋子
各種貸付事業 (生活福祉資金貸付事業等)	企画総務部部長 榎本 朋子

サ ー ビ ス		苦情受付担当者
平生町社会福祉協議会 (ケアセンターあいあむ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪問介護/介護予防</li> <li>・ 日常生活支援総合事業第一号訪問事業</li> <li>・ (身体障害者・知的障害者・児童) 居宅介護等/重度訪問介護事業</li> </ul>	事業所管理者：有田 富士枝
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通所介護/介護予防</li> <li>・ 日常生活支援総合事業第一号通所事業</li> <li>・ 基準該当生活介護事業</li> </ul>	事業所管理者：國本 美佐
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 居宅介護支援事業所</li> </ul>	事業所管理者：福永 麻由美
ひらお♡みんなの家	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 認知症対応型共同生活介護事業</li> <li>・ 介護予防認知症対応型共同生活介護</li> </ul>	事業所管理者：皆合 史子
はつらつセンター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通所介護</li> <li>・ 基準該当生活介護事業</li> </ul>	事業所管理者：手嶋 里美
指定就労継続支援事業所 あいあむ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就労継続支援 B 型事業</li> </ul>	事業所管理者：大陰 安津子

### 第三者委員

河内山 裕子 さん	平生町尾国四区
瀬尾 純夫 さん	平生町西浜
津原 祥子 さん	平生町向井原
藤本 滋子 さん	平生町河田

お問い合わせ先 平生町社会福祉協議会 0820-56-8000（もしくは各事業所へ）

## 苦情解決の方法

### （１） 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書類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

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出者が第三者委員への報告を希望しない場合は除きます）に報告します。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出者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、苦情申出者と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出者は、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のように行います。

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） その他の苦情申出窓口

本事業者で解決できない苦情は、下記に申し立てることができます。

ア. 山口県福祉サービス運営適正化委員会 083-924-2837

イ. 平生町役場健康福祉課 0820-56-7115

ウ. 平生町役場町民福祉課 0820-56-7113

エ. 山口県国民健康保険団体連合会 083-995-1010