

令和 7年 4月 1日
社会福祉法人 川本福祉会
理事長 木村 正明

「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、当法人（社会福祉法人川本福祉会）では、利用者からの苦情に対応する体制を整えています。

当法人における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員会を下記のとおり設置し、苦情解決に努めます。

1. 苦情解決責任者

松井 佳代子（江川荘施設長・川本福祉会訪問介護事業所所長）
萩原 厚司（やすらぎ荘施設長・やすらぎ荘通所介護事業所所長）
吉田 直子（川本福祉会居宅介護事業所所長）
大澤 晃子（川本保育所所長）
上坂 めぐみ（川本北保育所所長）
宮前 ゆか（因原保育所所長）

2. 苦情受付担当者

甲村 正樹（江川荘相談員）
呉羽 治恵（川本福祉会訪問介護事業所サービス提供責任者）
萩本 友美（やすらぎ荘相談員）
沖野 美樹（やすらぎ荘通所介護事業所次長）
川平 一二三（川本福祉会居宅介護事業所所長）
北野 和美（川本保育所主任保育士）
東 千春（川本北保育所主任保育士）
竹下 美穂（因原保育所主任保育士）

3. 第三者委員会

- ①原田 晴己 連絡先：川本町大字川本 310-1 [TEL74-2021](tel:74-2021)
- ② 市川 健昭 連絡先：川本町大字川下 1499 [TEL72-1313](tel:72-1313)

4. 苦情解決の方法

（1）苦情の受付

苦情は、面接・電話・書面などのより苦情受付担当者が随時受け付けます。
なお、第三者委員会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、苦情受付担当者と第三者委員会（苦情申出人が第三者委員会への報告を拒否した場合を除く）に報告します。

(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。この際、苦情申出人は、第三者委員会の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の話し合いは次により行います。

- 第三者委員による苦情内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整
- 話し合いの結果や改善事項の確認

(4) 当法人で解決できない苦情は、次の機関に申し出ることができます。

- 介護保険事業者は、国保連・市町村も紹介
- 島根県社会福祉協議会「運営適正化委員会」([TEL0852-32-5913](tel:0852-32-5913) 直通)