

「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、社会福祉法人尾道市社会福祉協議会が提供する福祉サービスに対する苦情に適切に対処するため、次のとおり苦情解決統括責任者、苦情解決責任者、苦情解決担当者及び第三者委員を定めました。

なお、苦情解決の方法は、3のとおりです。

1 苦情解決体制

区 分	所 属 等	氏 名	電話番号
苦情解決統括責任者	事務局長	渡邊 千芳	0 8 4 8 - 2 2 - 8 3 8 5
苦情解決責任者	総務課	佐藤 友亮	
	地域福祉課	津川 一芳	
	くらし支援課	高橋 望	0 8 4 8 - 2 1 - 0 3 2 2
	在宅サービス課	實井 洋子 菅近 憲文	0 8 4 8 - 2 1 - 1 2 6 3
	御調支所	石井 茂代	0 8 4 8 - 7 6 - 1 2 3 1
	向島支所	岡野 隆二	0 8 4 8 - 4 5 - 2 1 1 3
	因島支所	福原 一洋	0 8 4 5 - 2 2 - 6 5 6 2
	因島デイサービスセンター	菅近 憲文	0 8 4 5 - 2 6 - 0 2 5 2
	瀬戸田支所	金本 裕之	0 8 4 5 - 2 7 - 3 8 4 6
苦情解決担当者	総務課	山本 加奈子	0 8 4 8 - 2 2 - 8 3 8 5
	地域福祉課	槇 麻美	
	くらし支援課	池田 貴昭 宮川 昌三	0 8 4 8 - 2 1 - 0 3 2 2
	在宅サービス課	村上 篤	0 8 4 8 - 2 1 - 1 2 6 3
	御調支所	正清 浩美	0 8 4 8 - 7 6 - 1 2 3 1
	向島支所	岡野 隆二	0 8 4 8 - 4 5 - 2 1 1 3
	因島支所	冠野 博美	0 8 4 5 - 2 2 - 6 5 6 2
	瀬戸田支所	峰松 洋介	0 8 4 5 - 2 7 - 3 8 4 6
	西部地域包括支援センター	住田 八重	0 8 4 8 - 2 1 - 1 2 6 2
	居宅介護支援事業所	岡田しのぶ	0 8 4 8 - 2 1 - 1 2 6 1
	訪問介護事業所	内田 裕子 島谷 千佳子 富士谷 順子 源田 美智香 行廣 実千代	0 8 4 8 - 2 1 - 1 2 6 0
	訪問入浴介護事業所	畑山 香織	0 8 4 8 - 2 1 - 1 2 6 4
	ふれ愛デイサービスセンター	渡邊 さゆり	0 8 4 8 - 2 1 - 1 2 6 5
	因島デイサービスセンター	小林 淳子	0 8 4 5 - 2 6 - 0 2 5 2
	すずらん居宅介護支援事業所	奥田 洋子	0 8 4 8 - 2 7 - 3 8 4 6
	すずらん出張所(訪問介護)	福田 千恵美	

2 第三者委員

なかの かつし
中 野 勝 史（民生委員児童委員）

ふじもとみちこ
藤 本 美智子（民生委員児童委員）

3 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解決担当者が随時受付けます。

なお、苦情解決責任者、苦情解決統括責任者、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

苦情解決担当者が受付けた苦情は、関係する事業ごとに苦情解決責任者と話し合いにより解決をしていきますが、それでも解決出来ない場合は、苦情解決統括責任者に報告します。苦情解決統括責任者が解決できない場合は、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。この際、苦情申し出人は、第三者委員への助言や立ち会いを求めることもできます。

なお、第三者委員の話し合いは次により行います。

- ① 第三者委員による苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決案の調整
- ③ 話し合いの結果や改善事項などの確認

（４）本会で解決出来ない苦情は、次の機関へ申し出ることもできます。

機関名	住 所	電話・FAX番号・対応時間
広島県福祉サービス 運営適正化委員会	所 在 地 電 話 番 号 FAX番号 対 応 時 間	〒732-0816 広島市南区比治山本町12-2 広島県社会福祉会館1階 082-254-3419 082-569-6161 月～金曜日 午前8時30分～午後5時 (国民の祝日及び12月29日から翌年1月3日までを除く)

介護サービスに関すること

機関名	住 所	電話・FAX番号・対応時間
広島県国民健康保険 団体連合会 介護福祉課	所 在 地 電 話 番 号 FAX番号 対 応 時 間	〒730-8503 広島市中区東白島町19番49号 国保会館 内 082-554-0783 082-511-9126 月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分 (国民の祝日及び12月29日から翌年1月3日までを除く)
尾道市福祉保健部 高齢者福祉課 介護保険係	所 在 地 電 話 番 号 FAX番号 対 応 時 間	〒722-8501 尾道市久保一丁目15番1号 0848-38-9440 0848-37-7260 月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分 (国民の祝日及び12月29日から翌年1月3日までを除く)
尾道市福祉保健部 社会福祉課 障害福祉係	所 在 地 電 話 番 号 FAX番号 対 応 時 間	〒722-8501 尾道市久保一丁目15番1号 0848-38-9124 0848-37-7260 月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分 (国民の祝日及び12月29日から翌年1月3日までを除く)