

利用者様各位

社会福祉法人 柚の木福祉会
理事長 白谷憲生

「苦情解決」の体制整備について

本会では従来、利用者様およびご家族の皆様の苦情に適宜お応えしてまいりました。

このたび社会福祉法第82条の規定により、苦情解決を公正かつ組織的に対応できるよう、下記の通り新たに体制を整えることといたしました。

新たな苦情解決の体制整備により、今まで以上に利用しやすい施設サービスの提供に努めますので、ご活用いただけますようお願いいたします。

記

1. 苦情解決の方法は次のとおりです。

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、ファックス、書面など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、第三者委員の助言や立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

第三者委員が直接苦情を受け付け、苦情申出人が苦情解決責任者との直接の話し合いを希望しない場合、第三者委員が間に立って、解決に向けた調整を行います。

(4) 福岡県相談窓口（匿名の相談も可能）

福岡県社会福祉協議会（福岡県春日市原町3-1-7クローバープラザ4階 東棟）に設置されている福岡県運営適正化委員会に申し立てることができます。

電話番号：092-915-3511 ファクス：092-584-3354

(5) 各市町村相談窓口（匿名の相談も可能）

【福岡市】

〒810-8620
福岡市中央区天神1丁目8番1号 福岡市役所
(保健福祉局 障がい者部 障がい者在宅支援課)
TEL092-711-4248 FAX092-711-4818

【太宰府市】

〒818-0198
福岡県太宰府市観世音寺1丁目-1-1
(太宰府市役所 福祉課 障がい福祉係)
TEL092-921-2121 FAX092-925-0294

【志免町】

〒811-2292
福岡県糟屋郡志免町志免中央1丁目1番1号
(志免町役場 福祉課 福祉係)
TEL092-936-1038 FAX092-935-2456

【大野城市】

〒816-8510
福岡県大野城市 曙町2丁目2-1
(大野城市役所 福祉課 障がい者支援係)
TEL092-580-1852 FAX092-573-8083

【須恵町】

〒811-2193
福岡県糟屋郡須恵町大字須恵771番地
(須恵町役場 健康福祉課 福祉係)
TEL092-932-1493 FAX092-933-6626

【春日市】

〒816-0804
福岡県春日市春町3丁目1-5
(春日市役所 福祉支援課 障がい担当係)
TEL092-584-1111 FAX092-584-3090

【粕屋町】

〒811-2392
福岡県糟屋郡粕屋町駕与丁1丁目1-1
(粕屋町役場 住民福祉部 介護福祉課)
TEL092-938-0229 FAX092-938-3150

【篠栗町】

〒811-2492
福岡県糟屋郡篠栗町大字篠栗4855-5
(篠栗町役場 健康課 障害者支援係)
TEL092-947-8888 FAX092-947-2414

【宇美町】

〒811-2101
福岡県糟屋郡宇美町宇美5丁目1-1
(宇美町役場 福祉係)
TEL092-934-2278 FAX092-933-7512

【久山町】

〒811-2592
福岡県糟屋郡久山町大字久原3632
(久山町役場 健康福祉課)
TEL092-976-1111 FAX092-976-2463

【新宮町】

〒811-0192
福岡県糟屋郡新宮町緑ヶ浜1丁目1-1
(新宮町役場 健康福祉課)
TEL092-962-0231

2. 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員は、次のとおりです。

(1) 苦情解決責任者

事業所	氏名	肩書
福祉創造塾 柚の木学園 生活力を上げて就労へ	村山 文弥	管理者
福祉創造塾 あゆみのもり須恵 充実した人生を	藤川 翔太	管理者
福祉創造塾 うれあいの部屋	藤川 翔太	管理者
YUZUKA	井上 正範	管理者
レストランゆずのき 本店	田中 邦義	管理者
Create 803	松尾 清則	管理者
B.F.クローバー ・カムカムホーム和・おりひめ・大楠早見 CANDY	白谷 純子	管理者
こども発達センター Powerful Kids	伊藤 和貴	センター長
こども発達センター保育所等訪問支援事業		
こども発達センター 相談部門		
学齢期発達支援 PK2	中野 朋之	管理者
こども発達相談 すりーる	白谷 憲生	管理者
みんなの家 ゆず	前田 千代	管理者
あなたのおそばにヘルパーステーション福	横山 博子	管理者

(2) 苦情受付担当者

事業所	氏名	肩書
福祉創造塾 柚の木学園 生活力を上げて就労へ	高山 哲也	サービス管理責任者
福祉創造塾 あゆみのもり須恵 充実した人生を	藤川 翔太	管理者
福祉創造塾 ふれあいの部屋	藤田 智絵	所長代理
YUZUKA	井崎 優	所長代理
レストランゆずのき 本店	大戸 希帆	サービス管理責任者
Create 803	松尾 清則	所長
B.F.クローバー ・カムカムホーム和・おりひめ・大楠早見 CANDY	伊藤 文江	サービス管理責任者
こども発達センター Powerful Kids	金子 美奈子	児童発達支援 管理責任者
こども発達センター保育所等訪問支援事業		
こども発達センター 相談部門		
学齢期発達支援 PK2	奥田 加奈	児童発達支援 管理責任者
こども発達相談 すりーる	白谷 憲生	管理者
みんなの家 ゆず	前田 千代	管理者
あなたのおそばにヘルパーステーション福	横山 博子	管理者

(3) 第三者委員

坪内 ハツミ〔前志免町社会福祉協議会事務局長、柚の木福祉会監事〕

〔連絡先 志免町田富3-13-22 電話935-6204〕

関戸 美重子〔前柚の木福祉会評議員〕

〔連絡先 宇美町貴船1-28-3 電話933-8810〕