

## 苦情解決の窓口

### 「苦情申出窓口」の設置

社会福祉法第82条の規定により、くすのき会では事業所ごとに利用者からの苦情に対して適切に対応できるよう体制を整えております。

#### 【ひふみ園】

苦情解決責任者	勝 浦 正 司（施設長）
苦情受付担当者	都 成 元（サービス管理責任者）
苦情受付担当者	山 崎 美 和（サービス管理責任者）
第三者委員	藤 田 美 香（NPO法人パラレルサポート代表）
第三者委員	飯 田 登代子（元神戸市職員）

#### 【播磨園】

苦情解決責任者	塩 尻 点（施設長）
苦情受付担当者	福 井 彰 良（サービス管理責任者）
苦情受付担当者	田 路 盛 章（サービス管理責任者）
第三者委員	花 房 幸 一（社会福祉法人桜谷福祉会理事長）
第三者委員	河 野 雅 晴（元佐用高校校長）

#### 【ワークステーション細田】

苦情解決責任者	白 井 邦 彦（施設長）
苦情受付担当者	岡 本 多鶴子（サービス管理責任者）
第三者委員	藤 田 美 香（NPO法人パラレルサポート代表）
第三者委員	飯 田 登代子（元神戸市職員）

#### 【たまも園】

苦情解決責任者	永 田 哲 朗（施設長）
苦情受付担当者	山 口 智 子（支援課長）
第三者委員	高 野 國 昭（NPO法人きずな理事長）
第三者委員	飯 田 登代子（元神戸市職員）

## 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受付担当者が随時受付ます。  
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、第三者委員の立ち合いを求めることができます。  
なお、第三者委員の立ち合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) 福祉サービス運営適正委員会の紹介

本事業所で解決できない苦情は、兵庫県社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正委員会」に申し立てることができます。

■住 所： 神戸市中央区坂口通2-1-1

■電 話： 078-242-6868

■FAX： 078-271-1709

■E-mail： tekisei@yhogo-wel.or.jp

■受付時間

○電 話： 10:00～16:00

○FAX： 24時間

○E-mail： 24時間