

## 苦情・相談の受付について

### (1) 当法人、事業所における苦情・相談の受付

■当法人における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情・相談受付窓口担当者（苦情解決責任者）

〔職名〕 法人本部 事務局長 白阪 聡久

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00

○電話番号 077-585-4533（代表）

○ファックス 077-585-5675

○メールアドレス [office@yuinosato.or.jp](mailto:office@yuinosato.or.jp)

■各事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

・特別養護老人ホーム ゆいの里／ショートステイ ゆいの里

苦情解決責任者 〔職名〕施設長 廣田 岳尚

苦情受付窓口担当者 〔職名〕副施設長 山地 健

受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00

電話番号 077-585-4566

ファックス 077-585-4542

メールアドレス [nyusho-sc@yuinosato.or.jp](mailto:nyusho-sc@yuinosato.or.jp)

・グループホーム ゆい

苦情解決責任者 〔職名〕管理者 田中 義規

苦情受付窓口担当者 〔職名〕計画作成担当者 平野 智之

受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00

電話番号 (077) 585-5199

ファックス (077) 585-8877

メールアドレス [g-home@yuinosato.or.jp](mailto:g-home@yuinosato.or.jp)

・ゆいの里幸津川デイサービスセンター

苦情受付窓口担当者（苦情解決責任者） [職名] 管理者 増井 宏典

受付時間 毎週月曜日～金曜日 8：30～17：30

電話番号 (077) 585-8900

ファックス (077) 585-8950

メールアドレス [sazukawa-dsc@yuinosato.or.jp](mailto:sazukawa-dsc@yuinosato.or.jp)

・ゆいの里守山デイサービスセンター

苦情解決責任者 [職名] デイサービス課長 増井 宏典

苦情受付窓口担当者 [職名] 管理者 藤井 久美

受付時間 毎週月曜日～金曜日 8：30～17：30

電話番号 (077) 585-5020

ファックス (077) 585-5675

メールアドレス [moriyama-dsc@yuinosato.or.jp](mailto:moriyama-dsc@yuinosato.or.jp)

・ゆいの里訪問介護ステーション

苦情解決責任者 [職名] 在宅サービス部部长 岡本 理宏

苦情受付窓口担当者 [職名] 管理者 山下 国夫

受付時間 毎週月曜日～金曜日 8：30～17：30

電話番号 (077) 585-8345

ファックス (077) 585-5766

メールアドレス [houmon-kaigo@yuinosato.or.jp](mailto:houmon-kaigo@yuinosato.or.jp)

・ゆいの里守山居宅介護支援事業所

苦情解決責任者 [職名] 在宅サービス部部长 岡本 理宏

苦情受付窓口担当者 [職名] 管理者 大西 博

受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：30

電話番号 (077) 584-2156

ファックス (077) 585-5766

メールアドレス [kyotaku-sc@yuinosato.or.jp](mailto:kyotaku-sc@yuinosato.or.jp)

・ケアハウス ゆい

苦情解決責任者 [職名] 施設長 藤井 晃  
苦情受付窓口担当者 [職名] 生活相談員 林 千賀子  
受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00  
電話番号 (077) 585-6131  
ファックス (077) 585-6242  
メールアドレス [kea-house@yuinosato.or.jp](mailto:kea-house@yuinosato.or.jp)

・リハステーション守山デイサービス

苦情受付窓口担当者（苦情解決責任者）[職名] 管理者 安居 伸悟  
受付時間 毎週月曜日～土曜日 8：30～17：30  
電話番号 (077) 514-0346  
ファックス (077) 583-9599  
メールアドレス [rs-moriyama@yuinosato.or.jp](mailto:rs-moriyama@yuinosato.or.jp)

・リハステーション草津デイサービス

苦情受付窓口担当者（苦情解決責任者）[職名] 管理者 藤木 亮二  
受付時間 毎週月曜日～土曜日 8：30～17：30  
電話番号 (077) 598-5491  
ファックス (077) 598-5492  
メールアドレス [rs-kusatsu@yuinosato.or.jp](mailto:rs-kusatsu@yuinosato.or.jp)

・ゆいの里訪問看護ステーション

苦情受付窓口担当者（苦情解決責任者）[職名] 管理者 西村 厚子  
受付時間 毎週月曜日～金曜日 8：30～17：30  
電話番号 (077) 599-3122  
ファックス (077) 585-5766  
メールアドレス [kango-st@yuinosato.or.jp](mailto:kango-st@yuinosato.or.jp)

※各事業所には、苦情・相談受付ボックスを受付窓口に設置しています。

【社会福祉法人慈恵会 苦情解決のための第三者委員実施要領】

- 1 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。
- 2 第三者委員は次に掲げるうちから2名以上を選任し、法人理事長が委嘱する。
  - (1) 法人評議員
  - (2) 法人監事
  - (3) 学識経験者
  - (4) 弁護士
  - (5) 社会福祉士、精神保健福祉士
  - (6) 民生委員・児童委員
  - (7) 保護司
  - (8) 法人ボランティア
- 3 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。
- 4 第三者委員の職務は、次のとおりとする。
  - (1) 定期的な苦情・相談窓口の開設。
  - (2) 利用者等からの苦情、相談の受け付け及び受け付けた苦情等の本法人又は施設への報告、実情確認並びに改善依頼。
  - (3) 本法人及び施設の苦情解決責任者から報告を受けた苦情等の実情確認並びに改善状況の確認。
  - (4) 苦情解決へ向けての苦情申出人または本法人及び施設への助言。
  - (5) 本法人及び施設と苦情申出人との話し合いの場への立会並びに必要な助言。
  - (6) 本法人または施設において解決出来ない苦情についての施設地所在地の各社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会への申し立て。

(7) その他、施設におけるサービスの質の向上、利用者の権利擁護を図る上で必要な意見及び助言。

5 第三者委員は、苦情申出人の了解なしに苦情等の内容を他に漏らしてはならない。委員を辞任した後も同様とする。

6 第三者委員会は、本法人及び施設から影響を受けることなく活動できる。本法人及び施設の役職員は、第三者委員から求めがあった場合、誠意をもってその調査等に協力しなければならない。

7 第三者委員には、委員報酬を振込みにより支給する。

支給は業務にあたった月の翌月 25 日に行う。(支給日が休日の場合はその前日)

- ・委員会、会議等への出席 日額 5,000 円 (交通費含む)
- ・上記のほか、法人・施設業務のための出勤 日額 5,000 円 (交通費含む)
- ・旅費 法人旅費規定に準じる

8 委員会開催の具体的な手続き等に関しては、別紙「委員会開催のフロー」の通りとする。

以 上

## (2) 行政機関その他苦情・相談受付機関

守山市役所 介護保険担当課	所在地 守山市吉身2丁目5番22号 電話番号 077-582-1127 (直通) FAX 077-581-0203 受付時間 8:30~17:15
野洲市役所 介護保険担当課	所在地 野洲市小篠原2100番地1 電話番号 077-587-6074 (直通) FAX 077-586-2176 受付時間 8:30~17:15
国民健康保険団体連合会	所在地 大津市中央4丁目5番9号 (滋賀国保会館) 電話番号 077-522-0065 FAX 077-510-6606 受付時間 9:00~17:00
滋賀県運営適正化委員会	所在地 草津市笠山7丁目8番138号 (県立長寿社会福祉センター内) 電話番号 077-567-4107 FAX 077-561-3061 受付時間 9:00~17:00

※その他、保険者の介護保険課が窓口としてあります。

## (3) 苦情解決までの流れ

