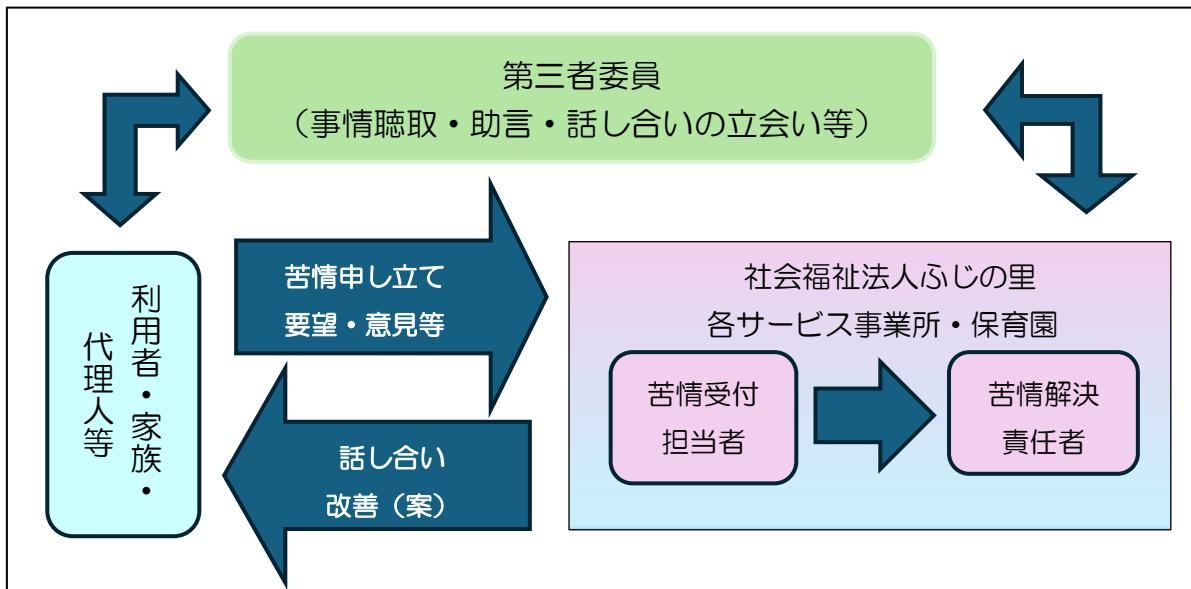


# 苦情解決体制について

社会福祉法人ふじの里では、平成13年8月29日より利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えました。

【苦情解決の仕組みの概要図】



当法人の運営するサービス事業所・保育園では、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記の通り設置しております。

## 《申し立て方法》

苦情、要望、意見等がありましたら、苦情受付担当者あるいは、第三者委員に申し立てをお願います。申し立ては、口頭、文書、電話、ホームページなど、いずれでも結構です。申し立て内容は、担当者が記録をし、苦情解決責任者に報告いたします。

苦情受付担当者は隨時苦情を受け付け、第三者委員、苦情解決責任者へ報告致します。

## 【入所介護部門】

特別養護老人ホーム ふじの花荘  ☎ 0235-64-5880	苦情解決責任者	施設長	佐藤こず恵
	苦情受付担当者	主任生活相談員	渋谷泉
		主任介護員	山口千鶴子
グループホーム ふじの花荘  ☎ 0235-64-5880	苦情解決責任者	施設長	佐藤こず恵
	苦情受付担当者	管理者	秋葉里美

【通所介護部門】

デイサービスセンター ふじの花荘  ☎ 0235-64-5880	苦情解決責任者	施設長	奥山由樹
	苦情受付担当者	所長	太田千春
短期入所生活介護サービ スセンターふじの花荘  ☎ 0235-64-5880	苦情解決責任者	施設長	奥山由樹
	苦情受付担当者	所長	渡部優

【在宅支援部門】

地域包括支援センター ふじしま  ☎ 0235-78-2370	苦情解決責任者	施設長	太田和佳
	苦情受付担当者	管理者	小野寺陽子
居宅介護支援センター ふじの花荘  ☎ 0235-64-5883	苦情解決責任者	施設長	太田和佳
	苦情受付担当者	管理者	菅原嘉代子

【障がいサービス部門】

障がい福祉サービス 根っ子杉  ☎ 0235-64-4376	苦情解決責任者	事務局長	佐藤一憲
	苦情受付担当者	管理者	板垣俊

【保育部門】

藤島こりす保育園  ☎ 0235-78-2588	苦情解決責任者	園長	佐藤裕美
	苦情受付担当者	主任保育士	加藤幸子
藤島くりくり保育園  ☎ 0235-64-2167	苦情解決責任者	園長	吉住秀
	苦情受付担当者	主任保育士	今野正子

《第三者委員》

苦情解決に社会性や客觀性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第3者委員を設置しております。第三者委員は苦情の直接受付、必要に応じて苦情申し出人への助言、話し合いへの立会い等を行います。

池田 勝美	半澤 正昭	佐藤 芳子
-------	-------	-------

## 《外部の苦情相談受付窓口》

法人各事業所以外にも、次の公的機関においても苦情・相談の窓口があります。

鶴岡市役所 健康福祉部長寿介護課	所在地 山形県鶴岡市馬場町 9 番 25 号 📞 0235-25-2111 FAX 0235-29-5658 受付時間 8:30~17:15 (月~金)
山形県 国民健康保険団体連合会	所在地 山形県寒河江市大字寒河江字久保 6 番地 📞 0237-87-8006 FAX 0237-83-3354 受付時間 9:00~16:00 (月~金)
山形県社会福祉協議会	所在地 山形県山形市小白川町 2 丁目 3 番 31 号 📞 023-622-5805 FAX 023-622-5866 受付時間 9:00~16:00 (月~金)

令和 7 年 4 月 1 日