

# 相談（苦情）申し出窓口設置のご案内

社会福祉法第82条の規定により、楽久園会ではご利用者、ご家族様よりの相談（苦情）に適切に対応する体制を整えております。

楽久園会におけるご相談（苦情）については、解決責任者、受付担当者、相談（苦情）対応委員会及び第三者委員を置き利用者、ご家族様からの相談（苦情）に対応いたします。

## 記

### 1. 相談（苦情）受付担当者

生活相談員	埴岡 秀昭
生活相談員	多田 文平
主任介護士	上月 博文
生活相談員	井上 孝子
生活相談員	原 幸次
生活相談員兼	
ソーシャルワーカー	小林 尚人
サービス提供責任者	上田 美代子
介護支援専門員	藤原 貴志
介護支援専門員	宮崎 香奈恵

Tel 0795-37-0174

E-mail info@rakuenkai.or.jp

### 2. 相談（苦情）解決責任者

施設長 上野 仁久

### 3. 相談（苦情）処理委員会

相談（苦情）受付担当者12名にて構成

### 4. 第三者委員

連絡先～社会福祉法人 楽久園会 Tel 0795-37-0174

第三者委員 山本 茂人氏 Tel 0795-37-1422

藤田 三郎氏 Tel 0795-37-2828

横山 鎌造氏 Tel 0795-37-0036



## ◇相談（苦情）受付の流れ

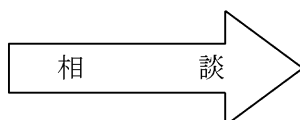
### Q. 相談（苦情）がある場合は、どうしたらよいのですか？



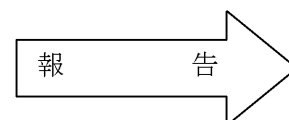
- A. ・ 受付け事務所が窓口となり、電話及び書面などにより随時受付をいたします。  
又、第三者委員へ直接申し出る事もできます。  
・ 楽久園会内数箇所に相談箱を設置しておりますので相談箱へ投函しても結構です。

### Q. 受け取られた相談（苦情）は、どのように報告、確認されるのですか？

ご利用者・ご家族



相談（苦情）解決責任者・第三者委員



ご利用者・ご家族

- A. ・ 受付担当者が相談（苦情）を受付後、解決責任者及び第三者委員へ報告し、内容を確認した後、申し出人に対して受け付けた旨を通知いたします。

## Q. 解決責任者へ報告された後は、どうなるのですか？



- A. ・解決責任者が相談（苦情）対応委員会を招集します。メンバーは、介護支援専門員、生活相談員、介護相談員、看護婦、事務員等の全職種から代表された職員12名によって構成され、相談（苦情）に対して誠意をもって話し合い、適切に解決ができるように努めます。また、相談（苦情）申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求める事ができます。
- ・第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。
- ア. 苦情内容の確認    イ. 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

## Q. 第三者委員とは、どんな人がなっているのですか？



- A. ・第三者委員としては、民生委員・児童委員、監事等の中立、公正な立場にある方が相談（苦情）解決にあたります。

## Q. 楽久園会にて解決できない場合は、どうなるのですか？

- A. ・楽久園会にて解決できない場合は、下記の兵庫県福祉サービス運営適正化委員会または、国保連合会に申し立てをすることができます。
- ・ 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会  
〒651-0062 神戸市中央区坂口通2-1-1  
TEL 078-291-7070    FAX 078-271-1709
  - ・ 兵庫県国保連合会  
〒650-0021 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801  
TEL 078-332-5617    FAX 078-332-5650

〒677-0113

兵庫県多可郡多可町八千代区俵田111-27

社会福祉法人 楽久園会

TEL 0795-37-0174

FAX 0795-37-1986

E-mail info@rakuenkai.or.jp