苦情解決体制

令和8年4月1日
社会福祉法人かいた福祉会

苦情解決に関する基本方針
社会福祉法人かいた福祉会(以下「当法人」といいます。)は、ご利用者様およびご家族様からの苦情やご意見、ご要望に対し、適切かつ迅速に対応することで、サービスの質の向上と信頼される法人運営に努めます。ご利用者様の権利擁護を重視し、苦情受付から解決・改善まで誠意をもって対応いたします。

1. 苦情受付体制
当法人では、苦情解決責任者、苦情受付担当者を設置し、適切な苦情解決体制を整備しています。
(1)苦情解決責任者
理事長が苦情解決責任者となり、苦情解決の統括を行います。
氏名:平野大輔
役職:理事長
(2)苦情受付担当者
各事業所に苦情受付担当者を配置し、ご利用者様等からの相談・苦情を受け付けます。
■かいた苑拠点事業所担当
氏名:山本昭子
役職:特別養護老人ホームかいた苑 苑長
電話番号:0948-92-5211
■ベスト・シルバー飯塚拠点事業所担当
氏名:花村俊明
役職:介護老人保健施設ベスト・シルバー飯塚 事務長
電話番号:0948-22-8888
■シルバー会館・飯塚拠点事業所担当
氏名:西和子
電話番号:0948-22-5757

2. 苦情受付の方法
苦情は、面談、電話、書面、FAX、電子メールにて受付いたします。

3. 苦情解決の手順
(1)苦情の受付
苦情受付担当者が内容を確認し、必要事項を記録します。
(2)苦情内容の確認
ご利用者様等から事情を丁寧にお伺いし、事実確認を行います。
(3)解決に向けた協議
関係職員および責任者にて対応策を検討し、必要に応じて第三者機関へ報告・助言を求めます。
(4)結果の説明
対応結果および改善内容について、ご利用者様等へ誠実に説明します。
(5)再発防止
苦情内容を分析し、サービスの改善および再発防止に努めます。

4. 個人情報の保護
苦情受付に際して取得した個人情報については、関係法令に基づき適切に管理し、秘密保持を徹底します。

5. 外部相談窓口
当法人での解決が難しい場合や、第三者による相談を希望される場合は、下記機関へ相談することができます。
福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課
電話番号:092-642-7800
福岡県運営適正化委員会
電話番号:092-915-3511

飯塚市役所 福祉部介護保険課
電話番号:0948-2-5500
嘉麻市役所 高齢者介護課
電話番号:0948-42-7414
直方市役所 保険課介護サービス係
電話番号:0949-25-2000
福岡県介護保険広域連合 田川・桂川支部
電話番号:0948-65-1151
福岡県介護保険広域連合 鞍手支部
電話番号:0949-34-5046

以上