

苦情解決の体制

社会福祉法人希望の里では、社会福祉法第82条および苦情解決規程(令和8年10月1日施行)にもとづき、利用者やご家族からの苦情・ご要望に次の体制で対応しています。

法人苦情解決責任者

理事長 田川 徹

各事業所の苦情解決責任者・苦情受付担当者

事業所	苦情解決責任者	苦情受付担当者	連絡先
特別養護老人ホームももよの丘(ショートステイを含む)	施設長 秋山 直樹	生活相談員	0495-76-0101
ももよの丘デイサービスセンター	事務長 名淵 康平	管理者	0495-76-0101
ヘルパーステーションももよの丘	GH施設長 布施 慶介	管理者	0495-76-0101
ももよの丘 居宅介護支援事業所	理事長 田川 徹	管理者	0495-76-0101
グループホームなごみの家	GH施設長 布施 慶介	管理者	0495-76-0101
グループホームいこいの郷	GH施設長 布施 慶介	管理者	0495-76-0101
グループホームつどいの杜	GH施設長 布施 慶介	管理者	0495-76-0101

※受付担当者の氏名は、各事業所の重要事項説明書・事業所内の掲示でお知らせしています。

第三者委員

法人の職員ではない中立の立場の方です。直接苦情を申し出ることができます。

- ・ 鈴木 峯一 電話 0495-76-2156
- ・ 田島 尚男 電話 0495-76-4234

法人以外の相談・苦情窓口

- ・ 美里町役場 介護福祉課 電話 0495-76-5132(美里町以外にお住まいの方は、お住まいの市町村の介護保険担当課)
- ・ 埼玉県国民健康保険団体連合会 電話 048-824-2568
- ・ 埼玉県社会福祉協議会 運営適正化委員会 電話 048-822-1243

苦情解決の流れ

1. **受付** 面談・電話・書面で、苦情受付担当者または職員が受け付けます。第三者委員に直接申し出ることもできます。
2. **報告** 受け付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員に報告します(第三者委員への報告を希望されない場合を除きます)。第三者委員は、報告を受けたことを申出人にお知らせします。
3. **話し合い** 苦情解決責任者が申出人と話し合い、解決に努めます。第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。
4. **改善** 必要な改善を行い、結果をお知らせします。
年度ごとの受付件数と解決の状況は、「苦情・要望等の受付と解決の状況」で公表しています。

令和8年10月 社会福祉法人 希望の里