

# 苦情対応について

令和 5 年 10 月 1 日現在

社会福祉法第 82 条の規定により、金隈老人保健施設フラワーハウス博多では、施設が提供する介護サービス及び介護予防サービスにおける利用者からの苦情に適切に対応し、改善する体制として、下記の担当者を設置しております。

苦情解決責任者	施設長 江崎 卓弘	福岡市博多区金の隈 3-24-8 (TEL 092-504-3355)
苦情受付責任者	支援相談員 末吉 京子	
	支援相談員 林田 貴博	
第 3 者委員	弁護士 井上 智夫	福岡市中央区赤坂 1-14-22-2F (TEL 092-738-1323)
	司法書士 萩尾 政彦	福岡市中央区赤坂 1-14-22-2F (092-781-1731)

## 苦情解決の方法

- ① 苦情は、面接、電話、書面等により、苦情受付責任者が随時受け付けます。
- ② 苦情受付責任者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者、第三者委員に報告します。
- ③ 第三者委員の助言の下に、苦情解決責任者は、誠意をもって解決に努めます。
- ④ 苦情解決のための検討結果は、苦情立会人に報告し了承を得ます。

## そ の 他

- ・施設で解決できない苦情は、市町村の担当窓口や、各都道府県の国民健康保険団体連合会のサービス相談室に申出ることができます。

福岡市各区保健福祉センター		春日市役所 高齢課	092-584-1111
福祉・介護保険課		大野城市役所 介護サービス課	580-1860
博多区 東 区 中央区 南 区 城南区 早良区 西 区	092-419-1081	筑紫野市役所 介護保険課	923-1111
	645-1069	太宰府市役所 高齢者支援課	921-2121
	718-1102	那珂川市役所 高齢者支援課	953-2211
	559-5125	福岡県介護保険広域連合粕屋支部	652-3111
	833-4105	粕屋町役場 介護支援課	938-2311
	833-4355	古賀市役所 高齢者福祉課	942-1144
	895-7066	宗像市役所 介護保険課	0940-36-4877
		国民健康保険団体連合会	092-642-7859

- ・養介護施設における高齢者虐待に関する行政の相談等窓口

福岡市役所保健福祉局 高齢社会部 事業者指導課 施設指導係

【TEL】 092-711-4319 【FAX】 092-726-3328 【E-mail】 j-shido.PWB@city.fukuoka.lg.jp