

令和8年6月18日

利 用 者 各 位

医療法人医和基会 グループホーム金刀比羅

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所（施設）では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所（施設）における苦情解決責任者、苦情受付担当者を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- | | | |
|------------|------|--------|
| 1. 苦情解決責任者 | ホーム長 | 祝部 幹雄 |
| 2. 苦情受付担当者 | 管理者 | 太田 真弘 |
| | | 高津 佳子 |
| | | 山本 貴美子 |

3. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、法人本部や行政機関等へ直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。施設内で内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、行政機関などの担当者に助言や立ち会いを求めることができます。

なお、行政機関などの担当者の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ・行政機関等の担当者による苦情内容の確認
- ・行政機関等の担当者による解決案の調整、助言
- ・話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 北九州市や国民健康保険連合会の紹介

本事業者で解決できない苦情は、北九州市や各区役所、国民健康保険連合会に申し立てることができます。

門司区 保健福祉課介護保険担当 清滝1丁目1番1号

電話：093-331-1894 Fax：093-321-4802

小倉北区 保健福祉課介護保険担当 大手町1番1号

電話：093-582-3433 Fax：093-562-1382

小倉南区 保健福祉課介護保険担当 若園5丁目1番2号

電話：093-951-4127 Fax：093-923-0520

若松区 保健福祉課介護保険担当 浜町一丁目1番1号
電話：093-761-4046 Fax：093-751-2344

八幡東区 保健福祉課介護保険担当 中央一丁目1番1号
電話：093-671-6885 Fax：093-662-2781

八幡西区 保健福祉課介護保険担当 黒崎三丁目15番3号
電話：093-642-1446 Fax：093-642-2941

戸畑区 保健福祉課介護保険担当 千防一丁目1番1号
電話：093-871-1505 Fax：093-881-5353

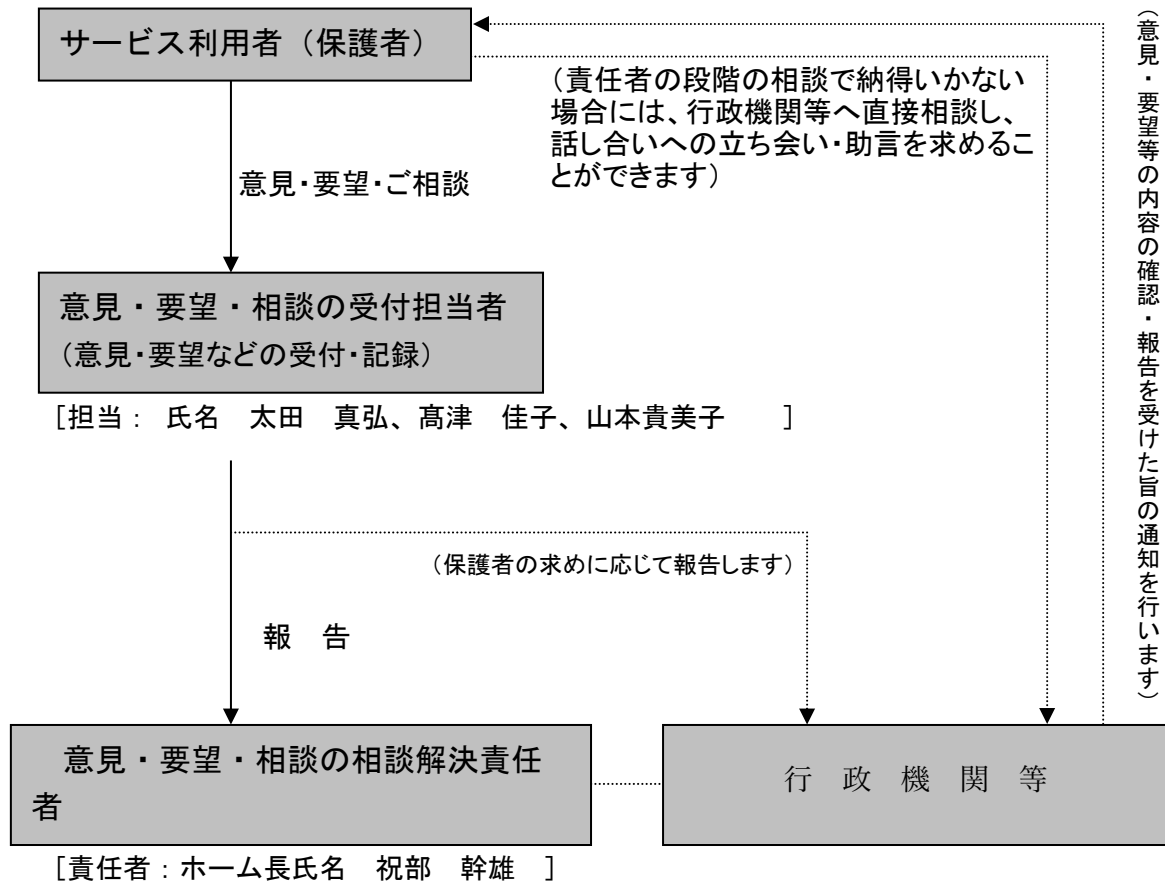
北九州市保健福祉局介護保険課 小倉北区域内1番1号
電話：093-582-2771 Fax：093-582-5033

福岡県国民健康保険団体連合会介護保険課
電話：092-642-7859 Fax：092-642-7857

〔施設の壁などに掲示〕

ご意見・ご要望・ご相談の解決のための仕組みについて

医療法人 医和基会 グループホーム金刀比羅



※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申しあげます。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、北九州市や各区役所、国民健康保険連合会などへ申し立てることもできます。