

## 「苦情申し出の窓口」の設置等について

社会福祉法第82条及び社会福祉法人恵比寿会苦情対応規程により、各事業所では利用者(苦情申出代理人)からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

法人の苦情解決責任者と、任命した苦情受付担当者及び第三者委員は下記のとおりです。

### 記

1. 苦情解決責任者	統括施設長	森山 善弘
2. 苦情受付担当者	フェローホームズ仲間の家(ショートステイサービス含む)	能城 加奈
	フェローホームズ森の家(ショートステイサービス含む)	浅見 恵美
	フェローホームズ高松の家(ショートステイサービス含む)	平田 望
	フェローホームズデイサービスセンター	和田 恭介
	ヴィラ・フェローホームズ	黄波戸 裕伸
	フェローホームズヘルプサービス	尾崎 良輔
	フェローホームズ富士見相談センター	焼田 加奈江
	フェローホームズ羽衣相談センター	鈴木 明美
	羽衣地域福祉サービスセンター	本間 直人
	立川市南部東はごろも地域包括支援センター	岡村 深鈴
	フェローホームズアフタースクール	近藤 由美子
	柏第4学童保育所・柴崎第2学童保育所	新井 奈央子
	砂川七番学童保育所	西川 信子
	高松第3学童保育所	大屋 恵
	森の子こども園・森の子ナーサリー・しばさき子育てひろば	森山 貴子
3. 第三者委員	中村 喜美子(連絡先 TEL042-525-0668)	
	桑田 佐喜美(連絡先 TEL042-525-2814)	

### 4. 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、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

#### (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と第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、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、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

#### (4) 区市町村等の苦情対応機関の紹介

本事業所で解決出来ない苦情は、区市町村に設けられた苦情相談窓口及び東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることができます。