

令和 7 年度 苦情解決体制のお知らせ

当法人では、社会福祉法第 8 2 条の規定により、利用者からの苦情に適切に対応するため、下記による苦情解決責任者・第三者委員・苦情受付担当者を設置し、苦情解決に努めております。

1 苦情解決責任者	山家 弘幹	ハッピー愛ランド 施設長	法人（高齢者福祉領域）	TEL 024-552-2466
	阿部 律子	ほくしん保育園 園長	法人（児童福祉領域）	TEL 024-552-2468

2 第三者委員

【 高齢者福祉領域 】	阿部 正美	社会保険労務士	TEL 024-555-0201
	中村 ミネ	福島市民生児童委員	TEL 024-553-1209
【 児童福祉領域 】	新家 淳子	元伊達市スクールカウンセラー	TEL 024-558-0740
	山崎 康子	元須賀川支援学校郡山校教頭	TEL 024-573-9724

3 各拠点における苦情解決体制

拠点名	苦情解決責任者(拠点)	事業所名	苦情受付担当者（事業所）連絡先	
ハッピー愛ランド	施設長	特別養護老人ホーム	主任・副主任	024-552-2466
		ショートステイ	主任・副主任	024-572-6011
		デイサービスセンター	主任・副主任	024-553-8353
		ケアハウス（特定施設）	主任・副主任	024-552-2805
		訪問看護ステーション	主任管理者	024-552-1773
地域交流センター	所長	介護人材養成事業部	担当教員	024-552-1775
		北信西地域包括支援センター	副主任管理者	024-552-5544
		ケアプランセンター	主任管理者	024-552-2806
		ヘルパーステーション	管理者	024-552-1771
		24時間訪問介護看護ステーション	主任管理者	024-573-0201
シニアライフハウス	所長	グループホームもとうち	副主任管理者	024-563-7712
		ハッピー愛ランドささや	管理者	024-573-0861
		ハッピー愛ランドやのめ	副主任管理者	024-563-3781
		やのめデイサービス	副主任管理者	024-563-3781
ハッピー愛ランドおおもり	施設長	特別養護老人ホーム	主任・介護支援専門員	024-563-3666
		ハッピー愛ランドあだち	副主任・生活相談員	0243-24-6466
		あだちショートステイ	副主任	0243-24-6466
		ケアプランセンターあだち	リーダー管理者	0243-24-7377
ハッピー愛ランドほばら	施設長	特別養護老人ホーム	主任・生活相談員	024-573-0811
		ショートステイ	主任・生活相談員	024-573-0811
		デイサービスセンター	副主任・生活相談員	024-573-0813
		ハッピー愛ランドほばら・いずみ	主任・生活相談員	024-572-6012
		ケアプランセンターはるか	副主任管理者	024-575-2253
		ヘルパーステーションほばら	管理者	024-575-1778
		グループホームやながわ	副主任管理者	024-577-1116
		デイサービスセンターはるか	副主任管理者	024-563-3771
ハッピー愛ランドたむら	施設長	特別養護老人ホーム	主任・副主任	0247-61-5822
		ショートステイ	主任・副主任	0247-61-5822
ほくしん保育園	園長	ほくしん保育園	主任・副主任	024-552-2468
		ほくしん子育て支援センター	代表者	024-552-2468
あづまこども園	園長	あづま保育園	主任・副主任	024-557-1155
		あづま子育て支援センター	代表者	024-557-1155
あづま児童発達支援センター宙-そら	センター長	児童発達支援センター（相談支援含）	児童指導員・管理者	024-572-4462
		放課後等デイサービス宙	管理者	024-572-5211
		放課後等デイサービス宙のぞみ	管理者	024-572-6330
ハッピー学童クラブ	所長	やのめ・かまた	管理者	024-554-2545
		ささや		
		あづま・のだ		
法人本部事務局	事務局長		副主任（総務部）	024-573-0809

4 苦情解決の方法

- (1)

苦情は、面接・電話・書面などにより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もできます。
- (2)

苦情受付担当者が受け付けた苦情は苦情解決責任者と、苦情申出人が希望する場合は第三者委員に報告いたします。
苦情解決責任者又は第三者委員は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ち会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは次により行います。
① 第三者委員による苦情内容の確認 ② 第三者委員による解決案の調整・助言 ③ 話し合いの結果や改善事項等の確認
- (4)

当法人内で解決できない苦情は、福島県社会福祉協議会に設置された福島県運営適正化委員会苦情解決部会
（事務局：福島市渡利字七社宮 1 1 1 Tel 024-523-1251）に申し立てることができます。