

平成25年9月21日

利用者各位

社会福祉法人 双葉会
介護老人福祉施設 寿楽荘
介護老人福祉施設 琴清苑
氷川保育園

「苦情解決 第三者委員」の変更について

平成16年4月より社会福祉法第28条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えてきたところですが、平成24年1月1日付けで本事業所内の人事異動に伴ない下記のように第三者委員の変更を致します。

なお、苦情解決責任者、苦情受付担当者の変更は有りません。

紀

1. 苦情解決責任者

本 部 小 川 幸 男 (理事長)
寿 楽 荘 奥 平 周 二 (寿楽荘施設長)
琴 清 苑 小 澤 大 (琴清苑施設長)
保 育 園 杉 村 誠 二 (氷川保育園長)

2. 苦情受付担当者

本 部 村 木 文 男 (寿楽荘事務長)
寿 楽 荘 三 浦 雅 彦 (寿楽荘生活相談員)
琴 清 苑 佐々木 健 児 (琴清苑生活相談員)
保 育 園 竹 内 和 美 (主任保育士)

3. 第三者委員

- (1) 宇佐美 健 治 [連絡先 0428-83-3855] 奥多摩町社会福祉協議会事務局長
- (2) 青 柳 とも子 [連絡先 0428-83-2543]

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でることもできます。

(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。
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- (ア) 第三者委員による苦情内容の確認
- (イ) 第三者委員による解決案の調整、助言
- (ウ) 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は東京都社会福祉協議会（電話 03-3268-1148
FAX03-5228-6133）に設置された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。

(5) その他の相談窓口

●奥多摩町

奥多摩町福祉保健課 TEL 0428-83-2777（代表）

相談時間＊午前9時から午後5時まで（土・日・祝日を除く）

●東京都

介護保険制度相談窓口 TEL 03-5320-4597（ダイヤルイン）

相談時間＊午前9時から午前12時まで・午後1時から午後4時30分まで
（土・日・祝日を除く）

●東京都国民健康保険団体連合会

国保連合苦情相談窓口 TEL 03-6238-0177（専用電話）

午前9時から午後5時まで（土・日・祝日を除く）