

平成27年8月1日

利用者各位

社会福祉法人 双葉会

「苦情申出窓口」の設置について

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27年8月1日付「社会福祉法人双葉会利用者からの苦情解決の取り組みに関する実施要綱」の改定により下記のように苦情解決責任者、苦情受付担当者の追加を行いました。また、今回の実施要項改定による第三者委員の変更は有りません。

紀

1. 苦情解決責任者

本 部 小 澤 大 (理事長)
寿 楽 荘 奥 平 周 二 (寿楽荘施設長)
琴 清 苑 大 野 尚 (琴清苑施設長)
保 育 園 杉 村 誠 二 (氷川保育園長)
双葉会診療所 片 倉 和 彦 (双葉会診療所長)

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)
" 中 村 正 路 (寿楽荘生活相談員)
" 堀 口 純 (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)
双葉会診療所 島 崎 隆 一 (双葉会診療所事務長)

3. 第三者委員

- (1) 原 島 肇 [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 F A X 03-5228-6133）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。