

令和 5年 7月 1日

関係各位

社会福祉法人 双葉会

「苦情解決責任者・苦情受付担当者」の兼任について

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、令和4年4月1日付けで、新たに法人で「職場におけるハラスメントの防止に関する規程」を制定したことにより、相談及び苦情窓口を施設毎に設けることとなり苦情解決責任者が「相談責任者」、苦情受付担当者が「相談及び苦情窓口担当者」を兼ねることとなりました。なお、今回の変更による苦情受付担当者、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 峰 望 明 (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 志 茂 剛 之 (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 (双葉会本部事務局長)
寿 楽 荘 三 浦 雅 彦 (寿楽荘生活相談員)
" 堀 口 純 (寿楽荘生活相談員)
琴 清 苑 吉 井 直 生 (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 村 木 文 男 (双葉会本部事務局長)

3. 第三者委員

- (1) 原 島 肇 [連絡先 0428-83-3855]
- (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。

(参考)

「双葉会職場におけるハラスメント防止に関する規程」

第5条(相談及び苦情への対応)

- 1 職場におけるハラスメントに関する相談及び苦情処理の相談窓口は施設毎に設けることとし、その責任者は施設長等とする。施設長等は、窓口担当者の名前を人事異動等に変更の都度、周知するとともに、担当者に対する対応マニュアルの作成及び対応に必要な研修を行うものとする。
- 2 職場におけるハラスメントに限らず、すべての職員はパワーハラスメントや性的な言動、妊娠・出産・育児・介護等に関する就業環境を害する言動に関する相談及び苦情を窓口担当者に申し出ることができる。
- 3 対応マニュアルに沿い、相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、施設長等へ報告する。報告に基づき、施設長等は相談者のプライバシーに配慮した上、必要に応じて行為者、被害者、上司その他の職員等に事実関係を聴取する。
- 4 前項の聴取を求められた職員は、正当な理由なくしてこれを拒むことはできない。
- 5 対応マニュアルに沿い、施設長等は業務執行理事に事実関係を報告し、業務執行理事は、問題解決のための措置として、第4条による懲戒の他、行為者の異動等被害者の労働条件及び就業環境を改善するために必要な措置を講じる。
- 6 相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談したこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行わない。