

平成31年4月1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
双葉会診療所

「苦情申出窓口」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31年4月1日付で苦情受付担当者の変更がありましたのでお知らせ致します。

なお、苦情解決責任者および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 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 (寿楽荘主任生活相談員)
" 堀口純 (寿楽荘生活相談員)
琴清苑 佐々木健児 (琴清苑副苑長兼生活相談員)
保育園 竹内和美 (主任保育士)
双葉会診療所 池田慎 (双葉会診療所庶務担当)

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。