

平成29年4月1日

利用者各位

社会福祉法人黒松内つくし園

「苦情解決申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本法人では利用者皆様からの苦情に適切に対応するための体制を整えることといたしております。

本法人における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び苦情解決委員会を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしておりますので、お知らせいたします。

苦情解決委員会名簿

社会福祉法人黒松内つくし園

1. 苦情解決委員会役員（第三者委員）

職名	氏名	住所	電話番号	備考
委員長	三坂 司	黒松内町字黒松内 131	72-3367	寿都地区保護司会支部長
委員	岡久辰雄	黒松内町字黒松内 586	72-3414	黒松内町社協事務局長
	出口 巧	黒松内町字黒松内 586	72-3849	黒松内町保健福祉課長
	岡部 利一	黒松内町字南作開	72-4136	

2. 苦情解決責任者

氏名	住所	電話番号	備考
谷口 徹	黒松内町字黒松内 317-27	0136-72-3741	社会福祉法人 黒松内つくし園理事長
武井 光秋	黒松内町字黒松内 442-40	0136-72-3004	社会福祉法人 黒松内つくし園常務理事
大代 貴輝	黒松内町字黒松内 562-3	0136-72-3330	社会福祉法人 黒松内つくし園理事

3. 各施設苦情受付担当者

施設名	氏名	備考
黒松内つくし園	藤田 剛	課長 児童指導員
緑ヶ丘老人ホーム拠点	嶋 宏志	養護課長（生活相談員）
しりべし学園拠点	吉岡 祐介	主任指導員
しりべしワークセンターセオス	小林 健介	主任生活支援員
しりべし学園成人寮拠点	児玉 剛士	副主任 生活支援員
緑ヶ丘ハイツ拠点	赤塚 大樹	相談員
後志リハビリセンター拠点	清野 伸晃	生活支援課長
認定こども園黒松内保育園	佐藤 美次喜	保育士係長
黒松内町ディ・サービスセンター	永井 政美	生活相談員
絆・縁	大迫 拓哉	副施設長 管理者

羊蹄セルフ	大 滝 ひろみ	管理者
生きるよろこびうたり	中 野 ゆ う 子	管理者 係長
人と人をつなぐ陽だまり	大 迫 拓 哉	副施設長
つくしんぼ	下 野 朝 美	管理者
つくしホーム	小 野 寺 京 子	管理者
湯の里・黒松内拠点	忠 鉢 貴 之	相談係長
慶 和 園拠点	郡 司 祐 子	副主任相談員
ユニットケア慶和園拠点	大 沼 節 子	主任介護支援専門員
泊村養護・特養むつみ荘	高 島 聡	課長 相談員

(1) 苦情解決の方法

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、苦情解決委員にも直接苦情を申し出ることできます。尚、各施設に設置してある意見箱等にて受け付けも致しております。

(2) 苦情受け付けの報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、施設に対してのものは施設毎に施設長等と話し合い解決をして頂きますが、それでも解決がなされない場合や法人全体に対してのものは苦情解決責任者と苦情解決委員（苦情申出者が苦情解決委員への申出を拒否した場合を除く）に報告いたします。苦情解決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持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、苦情解決委員の助言や立会を求めることができます。

なお、苦情解決委員の立会による話し合いは、次により行います。

- ア. 苦情解決委員による苦情内容の確認
- イ. 苦情解決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) 「北海道福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

本法人で解決できない苦情は、北海道社会福祉協議会に設置された「北海道福祉サービス運営適正化委員会」に申し立てる事ができます。

1) 北海道福祉サービス運営適正化委員会

〒060-0002

札幌市中央区北2条西7丁目 北海道社会福祉総合センター（かでの2・7）5階

TEL (011) 204-6310 FAX (011) 204-6311 Eメール tekisei@vesta.ocn.ne.jp

介護保険サービスに関しては、下記窓口でも受け付けております。

2) 「北海道国民保険団体連合会・総務部介護保険課苦情処理係」

〒060-0062 札幌市中央区南2条西14丁目国保会館1階

TEL 011-231-5161・FAX 011-233-2178

3) 後志総合振興局保健環境部社会福祉課

〒044-8588 虻田郡倶知安町北1条東2丁目 後志合同庁舎内

TEL 0136-23-1936・FAX 0136-22-5846