

2019年5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

社会福祉第82条の規程により、本法人では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本法人における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員等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。

記

#### 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	72-3124	黒松内町社協事務局長
	出口 巧	黒松内町字黒松内 586	72-4285	黒松内町保健福祉課長
	出口 雅昭	黒松内町字黒松内 631	72-3231	黒松内町商工会事務局長

#### 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 562-1	0136-77-2833	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 562-1	0136-77-2833	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 562-1	0136-77-2833	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	瀬尾 康志	生活支援員
緑ヶ丘老人ホーム	北浦 真琴	生活相談員
しりべし学園	吉岡 祐介	主任指導員
児童ディサービスセンター	中谷 竜太	係長
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	児玉 剛士	主任生活支援員
緑ヶ丘ハイツ	長谷川 隆太	相談係長
後志リハビリセンター	清野 伸晃	副施設長
認定こども園黒松内保育園	佐藤 美恵	主任保育士
黒松内町ディ・サービスセンター	高田 光康	副主任生活相談員
絆	大迫 拓哉	副施設長 管理者
縁	滝上 雅也	管理者

羊蹄セルブ	大 滝 ひろみ	管理者
ありか	中 野 ゆう子	係長 管理者
福祉ホーム羊蹄	大 滝 ひろみ	管理者
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	中 田 博 彰	管理者
湯の里・黒松内	忠 鉢 貴 之	支援相談係長
慶 和 園	清 水 謙 策	副主任相談員
ユニットケア慶和園	佐々木 大樹	主任介護員
泊村養護・特養むつみ荘	宇 治 伸 耶	係長介護員

#### 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付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

##### (2) 苦情受けの報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を、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)に報告致します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出に対して、報告した旨を通知します。

##### (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、第三者委員の立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会による話し合いは、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) 「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・FAX0136-22-5846

社会福祉  
法
黒松内つくし園 苦情解決委員会組織図

● 苦情解決委員

委員長 三 坂 司 氏  
 委員 岡 久 辰 雄 氏  
       出 口 巧 氏  
       出 口 雅 昭 氏  
 苦情解決委員会設置規程2の内容についての業務を行う。

● 苦情解決責任者

谷口 徹・武井光秋・大代貴輝  
 各施設で解決出来なかった苦情に対し、解決に当たる。  
 利用者に対して、第三者委員、苦情受付担当者及び各施設  
 の苦情解決担当者について周知する。

● 法人各施設

苦情解決担当者（各施設長及び管理者）

苦情受付担当者より申し出された内容についての解決にあたる。  
 解決できない場合は、苦情解決委員会に提出する。

● 苦情受付担当者

黒松内つくし園	（瀬尾 康志）	緑ヶ丘老人ホーム	（北浦 真琴）
緑ヶ丘ハイツ	（長谷川 隆太）	しりべし学園	（吉岡 祐介）
しりべし学園成人寮	（児玉 剛士）	後志リハビリセンター	（清野 伸晃）
認定こども園黒松内保育園	（佐藤 美恵）	湯の里黒松内	（忠鉢 貴之）
ディ・サービスセンター	（高田 光康）	ユニットケア慶和園	（佐々木 大樹）
慶和園	（清水 謙策）	養護・特養むつみ荘	（宇治 伸耶）
しりべしワークセンターセオス	（小林 健介）	ありか	（中野 ゆう子）
羊蹄セルプ	（大滝 ひろみ）	つくしんぼ	（下野 朝美）
陽だまり	（大迫 拓哉）	つくしホーム	（中田 博彰）

施設利用者及び家族からの苦情を受け付け苦情解決担当者に報告する。