

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	古谷智佐子	黒松内町字黒松内 562-1	72-2833	元中学校長・保育所施設長
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
	谷俊樹	黒松内町字黒松内 586	72-4285	黒松内町保健福祉課長
	坂口進	黒松内町字黒松内 562-1	72-2833	法人監事 人権擁護委員

2. 苦情解決責任者

氏名	住所	電話番号	備考
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長
遊部眞澄	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
吉田剛	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	高田光康	主任相談員
黒松内町ディ・サービスセンター	高田光康	主任相談員
しりべし学園	中谷竜太	課長児童発達支援管理責任者
	吉岡祐介	係長児童指導員
しりべし学園成人寮	小林健介	係長サービス管理責任者
	児玉剛士	係長サービス管理責任者
	伊藤純子	副主任生活支援員
認定こども園黒松内保育園	佐藤美恵	係長保育士
緑ヶ丘ハイツ	長谷川隆太	生活相談課長
後志リハビリセンター	増田亮	課長生活支援員
湯の里・黒松内	忠鉢貴之	課長支援相談員

羊蹄セルブ	瀧 上 雅 也	管理課長
人と人をつなぐ陽だまり	大 迫 拓 哉	施設長
つくしホーム	玉 手 真 弓	主任管理者
和	玉 手 真 弓	主任管理者
グループホームつくしんぼ	大 迫 拓 哉	施設長
慶 和 園	澤 谷 将 貴	係長相談員
ユニットケア慶和園	宇 治 伸 耶	係長相談員兼介護員
泊村養護老人ホームむつみ荘	細 井 恵	係長生活相談員
泊村特養老人ホームむつみ荘	野 崎 幸 男	副施設長
法人本部	佐々木 司	総務部 部長

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出ることできます。

(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) 「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