

# 苦情解決に関する規程

## (目的)

第1条 社会福祉法人博光福祉会（以下「法人」という）は社会福祉法第82条に基づき、本法人が行なう福祉サービスに対する苦情解決を適切に行うことで、利用者個人の権利を擁護し、福祉サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とする。

## (苦情解決責任者)

第2条 苦情解決を適切に対応するため、苦情解決責任者(以下「責任者」という。)を置く。責任者は理事長が任命した者をもって充てる。

- 2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知(施設内・ホームページでの掲示)するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

## (苦情受付担当者)

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を置く。担当者は理事長が任命した職員をもって充てる。

- 2 担当者は、次の職務を行う。
  - (1)利用者からの苦情の受付
  - (2)苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - (3)受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

## (第三者委員の設置)

第4条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員(以下「委員」という。)を設置する。

- 2 委員は3名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。
- 3 委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

## (委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1)担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2)苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3)利用者からの苦情の直接受付
- (4)苦情申出人への助言
- (5)事業者への助言
- (6)苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7)責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
- (8)日常的な状況把握と意見傾聴

## (苦情の受付)

第6条 苦情の申出は、様式1に定める「苦情受付票」によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。

- 2 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。 なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 3 苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録(様式 1)し、その内容についても苦情申出人に確認する。
  - (1)苦情の内容
  - (2)苦情申出人の希望等
  - (3)委員への報告の要否
  - (4)苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否
  - (5)(3)及び(4)が不要な場合は、苦情申出人と責任者の話し合いによる解決を図る。

#### (苦情の受付)

- 第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。
  - 3 委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知(様式 2)する。

#### (苦情の解決)

- 第8条 責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。 その際、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。
- 2 委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。
    - (1)委員による苦情内容の確認
    - (2)委員による解決案の調整、助言
    - (3)話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

#### (苦情解決の記録・報告)

- 第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。
- (1)担当者は苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
  - (2)責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
  - (3)責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告(様式 3)をする。

#### (苦情解決結果の公表)

- 第10条 個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について事業報告書等に掲載し公表する。

#### (秘密保持義務)

- 第11条 委員、責任者及び担当者、またはこれらの職にあった者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

附則 この規程は平成17年 4月 1日から施行する。  
平成21年 4月 1日 一部改正  
平成29年 3月22日 一部改正

## 苦情に関する連絡先及び窓口について

苦情、質問等のある方は、苦情受付担当者に御連絡ください。

苦情解決責任者が責任を持って対応いたします。

### (寿里苑)

苦情受付担当者	生活相談員	総山貴美	(特別養護老人ホーム寿里苑)
	生活相談員	小池田詠子	(寿里苑デイサービスセンター)
	生活相談員	森内美津子	(寿里苑輝デイサービスセンター)
	看護師	柿坂真紀子	(寿里苑訪問看護ステーション)
苦情解決責任者	施設長	中村きょう子	
	TEL	0721-52-3888	FAX 0721-52-3899

### (寿里苑加賀田)

苦情受付担当者	生活相談員	恩地徳仁	(寿里苑加賀田デイサービスセンター)
苦情解決責任者	管理者	江藤隆之	(寿里苑加賀田デイサービスセンター)
苦情受付担当者	提供責任者	平野津登美	(寿里苑加賀田ヘルパーステーション)
苦情解決責任者	管理者	西尾末子	(寿里苑加賀田ヘルパーステーション)
	TEL	0721-60-3888	FAX 0721-60-3899

### (寿里苑フルール)

苦情受付担当者	生活相談員	石井昭充	(特別養護老人ホーム寿里苑フルール)
	生活相談員	加藤拓也	(寿里苑フルールデイサービスセンター)
	介護支援専門員	佐野 剛	(寿里苑フルールケアステーション)
苦情解決責任者	施設長	小川直樹	
	TEL	0721-60-0600	FAX 0721-60-0800

### (寿里苑フェリス)

苦情受付担当者	支援相談員	麴谷優作	(介護老人保健施設寿里苑フェリス)
	生活相談員	寺阪慎治	(寿里苑フェリス通所リハビリセンター)
	介護主任	中川博嗣	(寿里苑フェリスグループホーム)
苦情解決責任者	所長	梶谷成人	
	TEL	0721-62-0700	FAX 0721-62-0600

### (寿里苑サラ)

苦情受付担当者	生活相談員	田中正人	(特別養護老人ホーム寿里苑サラ)
	生活相談員	藤岡 潤	(寿里苑サラデイサービスセンター)
	介護支援専門員	松木之子	(寿里苑サラケアプランセンター)
	提供責任者	津田陽子	(寿里苑サラヘルパーステーション)
苦情解決責任者	施設長	黒石知之	
	TEL	072-337-7555	FAX 072-337-8555

**(寿里苑夢の杜)**

苦情受付担当者	生活相談員	笛田進人	(特別養護老人ホーム寿里苑夢の杜)
	生活相談員	太田啓介	(寿里苑夢の杜小規模多機能)
	生活相談員	福田剛宗	(寿里苑夢の杜デｲｰビﾝｸﾞｽﾝﾀｰ)
	介護支援専門員	田中麻弓	(寿里苑夢の杜ケアﾌﾟﾗﾝｽﾝﾀｰ)
苦情解決責任者	施設長	田和宏章	
	TEL	0721-40-0666	FAX 0721-40-0667

**(寿里苑花舞の郷)**

苦情受付担当者	生活相談員	山田勝教	(特別養護老人ホーム寿里苑花舞の郷)
	介護支援専門員	土居秀晃	(寿里苑花舞の郷 ケｱﾌﾟﾗﾝｽﾝﾀｰ)
	生活相談員	西山和希	(寿里苑花舞の郷デｲｰビﾝｸﾞｽﾝﾀｰ)
	生活相談員	箕造鉄也	(寿里苑花舞の郷小規模多機能)
	管理者	上野貴子	(寿里苑花舞の郷ﾊﾙﾊﾞｰｽﾃｰｼﾞｯｼﾞ)
苦情解決責任者	施設長	箕造鉄也	
	TEL	072-367-4187	FAX 072-368-8777

**(寿里苑風香)**

苦情受付担当者	相談員	太田晋平	(寿里苑風香)
	介護支援専門員	小林智仁	(寿里苑居宅介護支援事業所)
苦情解決責任者	施設長	山内信宏	
	TEL	0721-50-3510	FAX 0721-50-3511

**(寿里苑ラピス)**

苦情受付担当者	生活相談員	浅田涼介	(特別養護老人ホーム寿里苑ラピス)
	生活相談員	若松正哲	(寿里苑ラピスデイサービスセンター)
	介護支援専門員	武井直之	(寿里苑ラピスケアプランセンター)
苦情解決責任者	施設長	久保富夫	
	TEL	06-6101-3939	FAX 06-6101-3900

**(認定こども園 宮前つばさ幼稚園)**

苦情受付担当者	主任	北原めぐみ	
苦情解決責任者	園長	山田 元	
	TEL	072-337-0283	FAX 072-331-0516

**(音色つばさ保育園)**

苦情受付担当者	主任	石畑ちはる	
苦情解決責任者	園長	倉橋 忠	
	TEL	06-6373-0283	FAX 06-6373-0277

**(彩つばさ保育園)**

苦情受付担当者	主任	津田英里香	
苦情解決責任者	園長	前田裕子	
	TEL	06-6876-0283	FAX 06-6876-0383

(子音つばさこども園)

苦情受付担当者 主任 宮田成美  
苦情解決責任者 園長 安田奈緒美  
TEL 072-252-0283 FAX 072-257-4152

(花音つばさこども園)

苦情受付担当者 主任 千原奈々  
苦情解決責任者 園長 阪本由美子  
TEL 078-801-0283 FAX 078-801-4152

(心音つばさ保育園)

苦情受付担当者 主任 石井 緑  
苦情解決責任者 園長 中台圭太  
TEL 072-777-0283 FAX 072-773-4152

(花梨つばさ保育園)

苦情受付担当者 主任 金村 彩  
苦情解決責任者 園長 藤井優美子  
TEL 072-366-0283 FAX 072-367-4152

(琴音つばさ保育園)

苦情受付担当者 主任 西田由香里  
苦情解決責任者 園長 谷口悦子  
TEL 075-925-0283 FAX 075-925-4152

(華月つばさ保育園)

苦情受付担当者 主任 鈴木由美子  
苦情解決責任者 園長 橋長みえ  
TEL 075-924-0283 FAX 075-924-4152

(桜の杜つばさ保育園)

苦情受付担当者 主任 美藤 健  
苦情解決責任者 園長 山田真紀子  
TEL 075-382-0283 FAX 075-382-4152

**第三者委員**

氏名 中畔美代子 ボランティア団体 TEL 0721-54-5312  
氏名 前田成子 ボランティア団体 TEL 0721-53-8489  
氏名 岡部明江 保育施設 施設長 TEL 077-544-4275

また、施設で解決できなかった苦情は次のところへ申し立てることができます。

大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 (06-6191-3130)