

平成 22 年 4 月 1 日

利用者 各位

社会福祉法人 嵐山寮
理事長 寺本 演夫

苦情解決「第三者委員」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、当法人では利用者等からの苦情に適切に対応する体制を整えることとしました。

当法人が運営する各施設における「苦情解決に向けての取組み」体制として、苦情受付担当者、苦情解決責任者及び苦情解決統括責任者、加えて新たに第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情受付担当者

| 事業所(施設) | 氏名・役職名 |
|---------------------|---------------------------|
| 特別養護老人ホーム・特養ショートステイ | 西野係長・井垣相談員・出口相談員 |
| デイサービスセンター(大規模型) | 江口係長・小村主任 |
| デイサービスセンター(認知症対応型) | 江口係長・森永相談員 |
| ホームヘルプサービス | 秋元主任 松下チーフ・塚本チーフ・湯浅チーフ |
| 小規模多機能施設さかの | 木村主管・真鍋主任 |
| 居宅介護支援事業所 | 園田主管・丹上係長 |
| 京都市嵐山地域包括支援センター | 中島 成之・阿南 幸子 |
| 養護老人ホーム | 酒井主任・張本主任 北島相談員・山添相談員 |

2. 苦情解決責任者

| 事業所(施設) | 氏名・役職名 |
|-----------------------|--------|
| 特別養護老人ホーム・特養ショートステイ | 永井副施設長 |
| デイサービスセンター・ホームヘルプサービス | 福浦主管 |
| 小規模多機能施設さかの・居宅介護支援事業所 | 大嶋副施設長 |
| 京都市嵐山地域包括支援センター | 吉永主管 |
| 養護老人ホーム | 尾崎主管 |

3. 苦情解決統括責任者

| 事業所(施設) | 氏名・役職名 |
|--|--------|
| 特別養護老人ホーム・特養ショートステイ デイサービスセンター・ホームヘルプサービス 小規模多機能施設さかの・居宅介護支援事業所 京都市嵐山地域包括支援センター | 真辺施設長 |
| 養護老人ホーム | 稲澤施設長 |

4. 第三者委員

| 氏名 | 所属 | 役職名 | 連絡先 |
|--------|-------------|------|---------------|
| 岡本 匡弘 | 京都保育福祉専門学院 | 学院長 | 090-1968-6477 |
| 玉置 すみる | 右京区社会福祉協議会 | 事務局長 | (075)865-8567 |
| 上田 順子 | 嵐山民生児童委員協議会 | 会長 | (075)861-2648 |
| 加藤 晴夫 | 嵯峨社会福祉協議会 | 会長 | (075)861-1721 |
| 山口 次郎 | 嵐山社会福祉協議会 | 役員 | (075)861-0614 |

(1) 第三者委員の職務等について

第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- ① 利用者等からの苦情等を直接受ける。
- ② 受付けた苦情内容の報告を聴取する。
- ③ 苦情申立人、当法人及び施設への助言を行う。
- ④ 苦情申立人と苦情解決責任者あるいは苦情解決統括責任者との話し合いへの立ち会い及び助言を行う。
- ⑤ 苦情解決統括責任者から苦情に係る事案の改善状況等の報告を聴取する。
- ⑥ 日常的に各施設の状況について、把握するとともに意見等を聴取する。
- ⑦ 再発防止のための事業運営に係る助言等

(2) 委員のメンバー構成について

社会性、中立性、公正性、客観性を確保するために、5名以内の複数名とする。

(3) 委員としての資質等について

- ◇ 福祉、人権、法律等に関して優れた見識を有する者
- ◇ 公平性、中立性、客観性を確保できる者
- ◇ 苦情を円満かつ円滑に図ることができ、信頼性を有する者
- ◇ 構成員としては、例えば弁護士、大学教授、民生委員、児童委員、社会福祉士、法人の評議員等を適任とする。

* 苦情は、当法人の他、行政機関その他苦情受付機関にも申立てることができます。

| | |
|---|--|
| 京都市右京福祉事務所 福祉介護課 | 〈電 話〉 075-861-1101 〈受付時間〉 午前9時00分～午後5時00分 |
| 京都府国民健康保険団体 連合会 介護保険課介護相 談係 | 〈電 話〉 075-354-9090 〈受付時間〉 午前9時00分～午後5時00分 |
| 京都府社協福祉サービス 運営適正化委員会 (京都府社会福祉協議会) | 〈電 話〉 075-252-2152 〈受付時間〉 午前9時00分～午後4時00分 |

(注：いずれも土・日・祝日は除く)

以上