

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法人 富良野あさひ郷
理事長 佐藤 正勝

社会福祉法第82条の規定により、本法人では利用者（本人・親・子等）からの苦情に適切に対応する体制を整えております。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すので、お知らせいたします。

記

1 苦情解決責任者

担当部門	職名	氏名
法人本部	事務局長	広瀬 健一
北の峯学園	施設長	三浦 圭一
デイセンター芽ぐみ野	所長	佐藤 正勝
ライフサポート彩	所長	武田 亮
サポートステーションすきっぷ	所長	川瀬 友彦
デイサポートかみふらの グループホームかみふらの	所長	水野 雄二
北の峯ハイツ	施設長	福永 吉克
富良野市寿光園 ヘルパーステーション寿光園	施設長	吉田 稔
ふらっくす	所長	伊藤 美香
富良野市デイサービスセンターやまべ	所長	吉田 稔
デイサービスセンターかみん	所長	宮嶋 優
指定居宅介護支援事業所 歩み	施設長	福永 吉克
指定特定相談支援事業所 歩み 指定一般相談支援事業所 歩み	所長	川瀬 友彦
おひさま保育園(運営業者マルベリー)	運営事業部長	坂田 行徳

2 苦情受付担当者

担当部門	職名	氏名	電話番号
法人本部	事務主任	千葉 亜岐子	0167-23-1691
北の峯学園	支援課課長	菅谷 元広	0167-23-3633
デイセンター芽ぐみ野	支援主任	三好 裕太	0167-23-5822
ライフサポート彩	支援主任	飯豊 千春	0167-22-0624
サポートステーションすきっぷ	支援主任	野崎 学	0167-39-2940
デイサポートかみふらの グループホームかみふらの	支援係長	清弘 正芳	0167-45-2111
北の峯ハイツ	生活支援課課長	檜野 真由美	0167-23-1611
富良野市寿光園 ヘルパーステーション寿光園	生活支援課係長	滝口 郁美	0167-42-2729

ふらっくす	主 任	吉 田 弓美子	0167-39-0020
富良野市デイサービスセンターやまべ	管 理 者	阿 部 かおり	0167-39-6711
デイサービスセンターかみん	主 任	茂 木 明日美	0167-45-2256
指定居宅介護支援事業所 歩み	管 理 者	近 田 純 美	0167-39-6712
指定特定相談支援事業所 歩み 指定一般相談支援事業所 歩み	相談支援主任	曾 田 歩	0167-39-2940
おひさま保育園(運業者マルベリー)	園 長	川 上 あずみ	0167-56-7780

3 第三者委員 2019年10月1日～

天 日 公 子	電話番号 0167-22-4791
佐 藤 昌 弘	電話番号 0167-22-3458

4 苦情解決の方法

(1) 苦情受付

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) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、法人本部及び当該施設の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）に報告いたします。
第三者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、第三者委員の助言や立会いを求める事が出来ます。
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

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請する事が出来ます。

(4) 苦情解決結果の記録、報告

- ア 苦情受付担当者は、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をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員及び法人本部の苦情解決責任者に報告し必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人・第三者委員及び法人本部の苦情解決責任者に対して一定期間経過後報告する。
- エ 円満に解決できない時や対応困難で30日以上解決が出来ていない時は、すみやかに富良野市保健福祉部等の指導を求める。

(5) 北海道運営適正化委員会等の紹介

本法人で解決出来ない苦情は、北海道社会福祉協議会（電話 011-241-3976）に設置された北海道福祉サービス運営適正化委員会（専用電話 011-204-6310）及び富良野市保健福祉部（電話 0167-39-2255）に申し出る事が出来ます。