

社会福祉法人 柏松会 苦情解決の仕組み

1. 社会福祉法人柏松会の基本姿勢

社会福祉法人柏松会では、提供する福祉サービスの質の向上と健全な事業所運営のために、社会福祉法第82条の規定に基づいて苦情解決のための仕組みを設けております。意見・要望・苦情・不満等がございましたら、どんな些細なことでも結構ですのでお教えください。

① 利用者様（お子様、保護者様）の権利擁護

苦情解決に当たっては、利用者様の意思及び人格を尊重するとともに、プライバシーの保護に十分配慮しつつ、利用者様の立場に立った対応に努めるものとしします。

② 苦情解決体制の整備

苦情に迅速かつ適切に対応するため、「苦情受付窓口」を設置するとともに、苦情に対応するための担当者を配置するよう努めるものとしします。

③ 苦情解決の取り扱い

利用者様からの苦情については、関係機関及び運営適正委員会との連携のもとで、利用者様の最大の利益につながるよう心がけて責任をもって対応します。

2. 解決のための体制（苦情委員会）

各事業所では、以下の通り苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員を設置し、苦情解決に努めています。

苦情委員会は、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員で構成されます。

苦情解決委員										
	特養 柏松苑	特養 穂の香	村田町アイ サービスセンター	谷山介護 支援センター	大和すぎのこ 保育園	太白すぎのこ 保育園	大野田すぎのこ 保育園	愛子すぎのこ 保育園	泉すぎのこ 保育園	青山すぎのこ 保育園
苦情解決責任者	飯野隆敬	飯野隆敬	鈴木香代	高橋幸子	工藤 史	早坂椒子	村井淑恵	高橋由紀子	坂本康子	加藤祐子
苦情受付担当者	佐藤夕子 杉山真紀	佐藤留美子	萱場千恵子	水戸倫代	佐藤美香	高橋裕美	地主美喜	廣村 恵	小野 恵	葛巻久恵
苦情解決第三者委員										
第三者委員	小畑正一				小畑正一	清野澄子	清野澄子	清野澄子	清野澄子	鎌田富貴子
第三者委員	清野澄子				清野澄子	角田朋子	角田朋子	齋藤希	大泉知子	浅沼佳子
第三者委員	松村万里子				松村万里子	松村万里子	松村万里子	松村万里子	松村万里子	太田紀代美

3. 苦情申請フローチャート

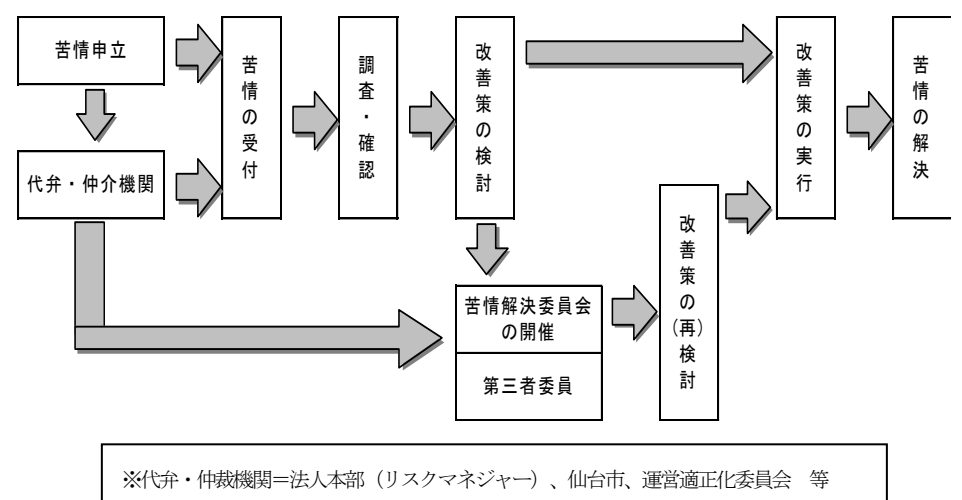
苦情は、口頭・書面等で随時受けつけます。書面の場合は、各事業所に設置されている意見箱をご利用ください。苦情があった場合、苦情受付担当者はずみやかに苦情解決責任者に報告し、誠意をもって解決に努めます。また、必要に応じて第三者委員に助言を求め苦情解決委員会を開催致します。

また、社会福祉法人柏松会では、法人本部のリスクマネージャー（法人本部事務局）を介して苦情解決第三者委員へ苦情を申し立てることもできます。

なお、県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に申し出ることもできます。

苦情解決のフローチャート

- 苦情申立 : 口頭での申立、文書での申立
- 代弁・仲介者 : 関係機関及び他事業所から経由する申立
- 苦情の受付 : 苦情を受け付ける際には、様式1の苦情申立シートへ記載する
- 調査・確認 : 苦情内容を明確にし、その内容を以下のポイントについて明らかにする
 - ・苦情となった原因の確認
 - ・苦情の程度及び重要性・緊急性の確認
 - ・苦情原因の責任所在の明確化
- 改善策の検討 : 苦情の原因となった問題状況の改善策を検討し、具体的な対応策及び苦情申請者へのフォローアップについて検討し、以後、こういった苦情がでないような対策を講じる。なお、苦情内容及びその原因が重要性の高いものについては、苦情解決委員会を開催し対応について再検討する。
- 苦情解決委員会 : 苦情解決委員会は、施設長の判断に基づいて、その苦情内容の程度に応じて開催され、委員会の検討内容については、理事長及び理事会へ報告される。
- 改善策の実行 : 苦情原因の解消及び今後の改善策を迅速に対応する。また、原則的にその内容を利用者様へ通知する。



4. 代弁仲介機関及び法人役員会

○仙台市幼稚園部・保育部環境整備課 : 022-214-8185 / 仙台市幼稚園部・保育部運営支援課 : 022-214-8179 /

村田町健康福祉課 : 0224-83-6402 / 宮城県社会福祉課 : 022-211-2516 / 大和町子育て支援課 : 022-345-7503 / 利府町子育て支援課 : 022-767-2193

○運営適正化委員会 TEL022-716-9674 / FAX022-716-9298 (<http://www.miyagi-sfk.net/jigyosho/fukushi.html>)

○法人本部事務局（リスクマネージャー） 0224-83-5753 早坂聡久（福祉サービス第三者評価調査者）

H30.4.1 より