

保護者及び利用者各位

社会福祉法人人間福祉会
理事長 野口 一

『苦情申し出窓口』の設置及び第三者委員について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を取っております。法人の苦情受付窓口、各事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者は下記の通りです。

記

1. 各事業所の苦情申し出窓口

	おおぎこども園	おおぎ第二こども園	練馬区立東大泉第三保育園	練馬区立光が丘第四保育園	特別養護老人ホーム扇揚苑	扇揚苑デイサービスセンター	扇揚苑グループホーム
1. 苦情解決責任者	野口 春美(園長)	齋藤 朱美(園長)	清水 雅俊(園長)	石渡かおり(園長)	渡邊 勝(施設長)	渡邊 勝(施設長)	上田耕平(施設長)
2. 苦情受付担当者 (電話番号)	増田菜々子(副園長) 04-2963-7707	永島通子(副園長) 04-2963-0007	頓町綾乃(副園長) 03-3922-0550	堀崎 真代(副園長) 03-3976-1562	茂木 裕介(副施設長) 04-2935-0123	樽本 孝一(主任) 04-2935-0120	在田 治子 04-2935-0122
扇揚苑在宅介護支援センター	おおぎデイサービスセンター	おおぎホームヘルプサービス	おおぎ在宅介護支援センター	入間市金子地区地域包括支援センター	入間市豊岡西地域包括支援センター	デイサービスセンター虹	特別養護老人ホームおおぎ
浅井 純(主任) 大澤 亜矢子 04-2935-0130	松上真希(施設長) 佐藤満里子(主任) 04-2966-4377	竹田 恭子(主任) 上野 美貴代 04-2966-4380	小坂部智子(主任) 小澤 公世 04-2966-4378	諏訪 結花(主任) 辰巳 法彦 04-2935-7543	本間 正子(主任) 森川 浩行 04-2960-5010	青柳貴久(施設長) 佐藤 光 04-2901-1122	森下裕之(施設長) 石川 圭輔(副施設長) 04-2901-7021

2. 法人の苦情申し出窓口 (※上記のすべての施設の苦情を受付します)

森下 裕之(当法人理事 事務長) TEL 04-2901-7020 (代表)
石川 圭輔(当法人理事 介護事業部長) TEL 04-2901-7020 (代表)

3. 第三者委員

吉原 祐司 (当法人評議員) TEL 04-2966-2461
的場 利夫 (当法人評議員) TEL 04-2936-0724

◇ 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ができます。

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いたします。

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もって話し合い、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による話し合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策の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

※当委員会では解決できない苦情は、次の窓口で申し出ることができます。

入間市役所健康推進部介護保険課、こども支援部保育幼稚園課 TEL 04-2964-1111 (代表)
練馬区役所こども家庭部保育計画調整課 TEL 03-3993-1111 (代表)
運営適正化委員会(児童・老人) 埼玉県 TEL 048-822-1243 東京都 TEL 03-5283-7020
埼玉県西部福祉事務所(老人) TEL 049-283-6780
埼玉県国民健康保険団体連合会 TEL 048-824-2568
東京都国民健康保険団体連合会 TEL 03-6238-0177