

# にいほり福祉会 苦情解決体制

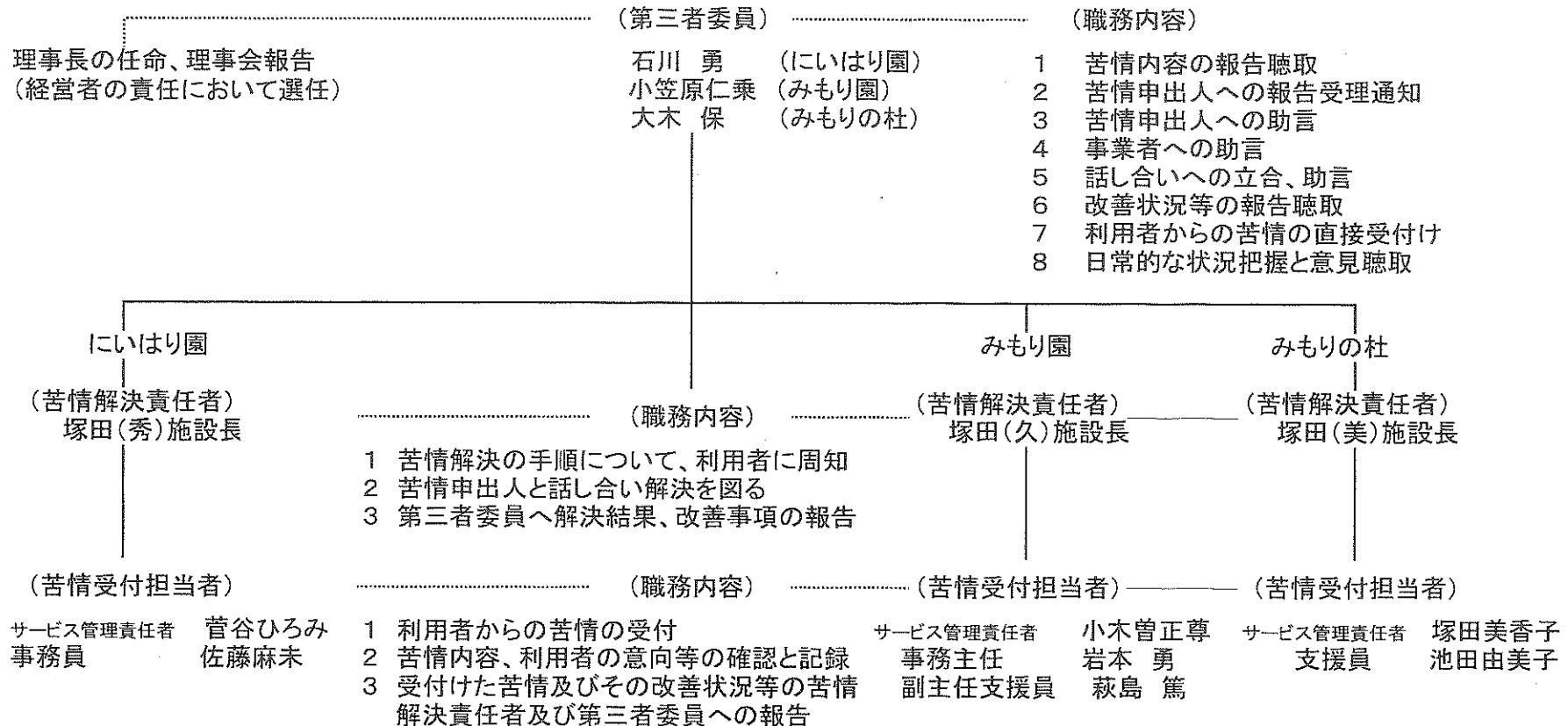
(令和6年1月1日現在)

## 1 目的

施設利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が適切な福祉サービスを利用することができるように支援することを目的とする。

また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適性の確保を図る。

## 2 苦情解決体制



## 苦情解決の手順

### 1 利用者への周知（別紙1、掲示用「苦情申出窓口設置のお知らせ」）

- (1) 施設内への掲示
- (2) 苦情解決の仕組みの周知

### 2 苦情解決関係者の連絡先

職名	役職	氏名	連絡先	電話
第三者委員	元会社員	石川 勇	土浦市千鳥ヶ丘5-15	029-821-4630
	西光寺 住職	小笠原仁乗	つくば市洞下367西光寺内	029-783-0022
	みもり園保護者会会長	大木 保	筑西市宮後2329-6	0296-52-5431
責任者	にいほり園施設長	塚田 秀	土浦市小高572-1	029-862-5116
	みもり園施設長	塚田久五	つくば市水守859-4	029-850-9030
	みもりの杜施設長	塚田美香子	つくば市水守859-7	029-850-9010
受付担当者	にいほり園サービス管理責任者	菅谷ひろみ	土浦市小高572-1	029-862-5116
	〃 事務員	佐藤麻美	〃	〃
	みもり園サービス管理責任者	小木曾正尊	つくば市水守859-4	029-850-9030
	〃 事務主任	岩本 勇	〃	〃
	〃 副主任支援員	萩島 篤	〃	〃
	みもりの杜サービス管理責任者	塚田 美香子	つくば市水守859-7	029-850-9010
〃 支援員	池田 由美子	〃	〃	

### 3 苦情受付担当者（利用者等からの苦情受付は随時行うものとする。また、次の事項を書面し、その内容について苦情申出人に確認すること。）

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否

### 4 苦情受付の報告・確認

- (1) 苦情受付担当者は、受付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告すること。
- (2) 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- (3) 第三者委員は、苦情受付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、苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知する。