

令和3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)	役職名・氏名
養護老人ホーム嵐山寮	部長 井垣潤也・主任 藤田卓矢
特別養護老人ホーム嵐山寮 嵐山寮短期入所生活介護事業	部長 井垣潤也・係長 塩内友行 係長 森永祥文
嵐山寮デイサービスセンター	課長 園田芳弘・主任 久保壮永
嵐山寮ホームヘルプサービス	課長 園田芳弘・主任 大塚大助
嵐山寮居宅介護支援事業所	課長 園田芳弘・主任 中嶋優
嵐山寮小規模多機能施設さかの	課長 和田美保・係長 小村幸紘
京都市嵐山地域包括支援センター	課長 和田美保
嵐山寮特別養護老人ホームひろさわ 嵐山寮短期入所生活介護事業ひろさわ	部長 西野栄里子・係長 大枝未奈 主任 出口佳博
嵐山寮小規模多機能施設ひろさわ	部長 西野栄里子・係長 秋元岳
サービス付き高齢者向け住宅 広沢ヒルズ	部長 西野栄里子・事務員 工藤恵子
嵐山寮居宅介護支援事業所ひろさわ	部長 西野栄里子・主任 浅郷健治
嵐山寮特別養護老人ホームうたの 嵐山寮短期入所生活介護事業うたの	課長 小山恵美子・係長 江口祥嘉
嵐山寮居宅介護支援事業所うたの	課長 丹上海三・係長 中島成之

2. 苦情解決責任者

事業所(施設)	氏名・役職名
養護老人ホーム嵐山寮 特別養護老人ホーム嵐山寮 嵐山寮短期入所生活介護事業 嵐山寮デイサービスセンター 嵐山寮ホームヘルプサービス 嵐山寮居宅介護支援事業所 嵐山寮小規模多機能施設さかの 京都市嵐山地域包括支援センター	副施設長 吉永光博

嵐山寮特別養護老人ホームひろさわ 嵐山寮短期入所生活介護事業ひろさわ 嵐山寮小規模多機能施設ひろさわ 嵐山寮居宅介護支援事業所ひろさわ サービス付き高齢者向け住宅広沢ヒルズ 嵐山寮特別養護老人ホームうたの 嵐山寮短期入所生活介護事業うたの 嵐山寮居宅介護支援事業所うたの	副施設長 田中裕介
--	-----------

3. 苦情解決統括責任者

事業所(施設)	氏名・役職名
嵐山寮特別養護老人ホームうたの・嵐山寮短期入所生活介護うたの・嵐山寮居宅介護支援事業所うたの・嵐山寮特別養護老人ホームひろさわ・嵐山寮短期入所生活介護事業ひろさわ・嵐山寮小規模多機能施設ひろさわ・嵐山寮居宅介護支援事業所ひろさわ・サービス付き高齢者向け住宅広沢ヒルズ	総合施設長 山岸孝啓
特別養護老人ホーム嵐山寮・嵐山寮短期入所生活介護・養護老人ホーム嵐山寮・嵐山寮デイサービスセンター(大規模型)・嵐山寮ホームヘルプサービス・嵐山寮居宅介護支援事業所・嵐山寮小規模多機能施設さかの・京都市嵐山地域包括支援センター	施設長 木村悦子

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	副学院長	090-1968-6477
永田 潤平	右京区社会福祉協議会	事務局長	(075) 865-8567
中野 悦子	嵐山民生児童委員協議会	会長	(075) 872-8220
加藤 晴夫	嵯峨社会福祉協議会	顧問	(075) 861-1721
山口 次郎	嵐山社会福祉協議会	相談役	(075) 861-0614
江端 憲一	嵯峨民生児童委員協議会	会長	080-5315-5489
牧野 秀人	広沢民生児童委員協議会	会長	(075) 881-6875

(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、8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。

京都市保健福祉局 健康長寿のまち・京都推進室 介護ケア推進課	〈電 話〉 075-213-5871 〈受付時間〉 午前9時00分～午後5時00分
京都市右京区役所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-861-1430 〈受付時間〉 午前8時30分～午後5時00分
京都市西京区役所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-381-7638 〈受付時間〉 午前8時30分～午後5時00分
京都市西京区役所洛西支所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-332-9274 〈受付時間〉 午前8時30分～午後5時00分
京都市中京区役所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-812-2566 〈受付時間〉 午前8時30分～午後5時00分
京都市上京区役所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-441-5106 〈受付時間〉 午前8時30分～午後5時00分
京都市北区役所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-432-1366 〈受付時間〉 午前8時30分～午後5時00分
京都市下京区役所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-371-7228 〈受付時間〉 午前8時30分～午後5時00分
京都市左京区役所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-702-1071 〈受付時間〉 午前8時30分～午後5時00分
京都市東山区役所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-561-9187 〈受付時間〉 午前8時30分～午後5時00分
京都市山科区役所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-592-3290 〈受付時間〉 午前8時30分～午後5時00分

京都市南区役所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-681-3296 〈受付時間〉 午前 8時 30分～午後 5時 00分
京都市伏見区役所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-611-2278 〈受付時間〉 午前 8時 30分～午後 5時 00分
京都市伏見区役所深草支所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-642-3603 〈受付時間〉 午前 8時 30分～午後 5時 00分
京都市伏見区役所醍醐支所 保健福祉センター健康福祉部 健康長寿推進課	〈電 話〉 075-571-6471 〈受付時間〉 午前 8時 30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