ご利用者・ご家族・関係者各位　　令和５年4月1日

社会福祉法人　不二健育会

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、本事業所ではご利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることにいたしました。本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者およ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したので、お知らせいたします。また改正労働施策総合推進法（ハラスメント防止法）に基づき、相談窓口を設置いたします。

記

1．苦情解決責任者	社会福祉法人不二健育会	宇津木 忠	（施　設　長）
2．苦情受付担当者	特別養護老人ホーム　ケアポート板橋	荒川 春香	（生活相談員）
	短期入所生活介護	長瀬 剛	（生活相談員）
	舟渡高齢者在宅サービスセンター	黒沢　光	（管理者）
	居宅介護支援事業所	鈴木 穣	（介護支援専門員）
	訪問介護	斎藤 潤	（サービス提供責任者）
	認知症対応型共同生活介護	平田 敏理	（所長）
		阿部 記士	（管理者）
	東坂下高齢者在宅サービスセンター	吉田 宗平	（主任）
3．ハラスメント相談窓口	相談担当者　（人事担当）	高橋 潤子	（人事）
	相談窓口　　（事務局）	島村 健央	（事務次長）
	相談責任者　（施設長）	宇津木 忠	（施設長
4．第三者委員	淑徳短期大学名誉教授	亀山 幸吉	
	社会福祉士	中山 眞知子	

■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責任者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(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への報告を不要とした場合を除く）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、苦情申立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を求めることができます。尚、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

(4)当事業者で解決できない苦情は、次の苦情対応機関に申し立てることができます。

東京都社会福祉協議会　福祉サービス運営適正化委員会　　03－5283－7020
板橋区おとしより保健福祉センター　介護保険苦情・相談室　03－3579－2079
東京都国民健康保険団体連合会（国保連）　　03－6238－0177

■ハラスメント解決の方法

（1）ハラスメントの受付: ハラスメントは面接、電話、書面などにより相談担当者、窓口、責任者が随時受け付けます。

連絡先：会社携帯（短縮）　相談担当者：人事担当　高橋潤子（610）、相談窓口：事務次長（601）、相談責任者；施設長（600）

（2）苦情受付の報告・確認

相談担当者が受け付けたハラスメントを、「相談・苦情への対応フロー」に充て込め、労働安全委員会にて協議致します。

事実関係があると判断した場合、部門長会にて協議判定。懲戒に値しない場合に於いては、本人への説明及び解決に向けた話し合いを行います。懲戒に値する場合は、就業規則に基づき、厳正に対処致します。

（3）再発防止の措置

ハラスメント相談責任者は、労働安全院会及び部門長会に於いて事例を検証し、再発防止に努める事とする。