

社会福祉法人小渦会のサービスをご利用の皆様へ

苦情受付窓口のご案内

社会福祉法人小渦会の救護施設小鳴門荘、鳴門シーガル病院、徳島シーガルクリニック、いやしの杜クリニック、グループホームファミリー、訪問看護ステーションスマイル、多機能型支援事業所ジョイナスをご利用いただいている皆様の福祉・医療サービス、利用契約の内容についてご不満、ご意見などを受け付け、適切に対応するための仕組みを整えましたのでお知らせいたします。

この仕組みは、社会福祉法の規定と国の指針に基づいて、皆様が小渦会の各施設の福祉・医療サービスを快くご利用いただくことを目的としており、皆様からの苦情を適切に解決することによって、より質の高いサービス提供を実現させていこうというものです。 【社会福祉法人小渦会 苦情解決に関する規程】

《苦情解決の仕組み》

【苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員】

1. 苦情解決責任者

ご利用いただいている施設の施設長が苦情解決の責任者として、原則として話し合いにより責任を持って苦情の解決にあたります。

2. 苦情受付担当者

ご利用いただいている施設ごとに受付担当者がおります。この担当者が、皆様からお受けした苦情について、その解決に至るまでの事務手続きを行います。

また、皆様の苦情やご意見はこの担当者に限らず、最寄りの職員にお申し出いただいてもかまいません。第三者委員や運営適正化委員会に直接お申し出いただいてもかまいません。

3. 第三者委員

法人や施設の運営に直接かわらない第三者（学識経験者・社会福祉士・精神保健福祉士・民生委員等）が、苦情の解決の過程や解決結果について報告を受け、適正に苦情が解決されるよう見守ります。

また、直接皆様からの苦情を受け付けるほか、必要に応じて皆様と苦情解決責任者との話し合いに立ち会い、解決のための助言を行います。

4. 苦情解決の方法

【苦情解決のイメージ】

（1）苦情の受付

面接、電話、書面などによって寄せられた苦情について、苦情受付担当者がその内容を書面にし、申出をされたご本人に内容を確認するほか、苦情解決責任者と第三者委員に報告します。（ご本人が第三者委員への報告を望まない場合はいたしません。）

第三者委員は苦情の内容を確認し、報告があったことをご本人にお知らせします。

（2）解決のための話し合い

苦情解決責任者は、誠意をもって話し合いによる解決に努めます。

その際、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

第三者委員が立ち会う場合には、以下のことを行います。

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内容の調整・助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

（3）徳島県社会福祉協議会「運営適正化委員会」

小渦会で解決できない苦情は、徳島県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」に申し立てることができます。