

## 「苦情申出窓口」の設置について

平成 30 年 5 月 1 日から社会福祉法 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整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及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。

### 記

1. 苦情解決責任者           水原 英樹   (所長)
2. 苦情受付担当者           槌田 かおり (園長)
3. 第 三 者 委 員           (1)大西 ミヨ[連絡先]090-6269-5938  
                                  (2)澤田 展人[連絡先]080-1862-1385

#### 4. 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付ます。  
なお、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を求めることができます。

なお、第三者委員の立ち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) 本事業者で解決できない苦情は、北海道福祉サービス運営適正化委員会（TEL (011) 204-6310）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。

(5) 苦情処理結果報告

日付	内容及び理由	処 理 結 果
2019年4月	なし	なし
2019年5月	なし	なし
2019年6月	なし	なし
2019年7月	なし	なし
2019年8月	なし	なし
2019年9月	なし	なし
2019年10月	なし	なし
2019年11月	なし	なし
2019年12月	なし	なし
2020年1月	なし	なし
2020年2月	なし	なし
2020年3月	なし	なし
2020年4月	なし	なし
2020年5月	なし	なし
2020年6月	なし	なし
2020年7月	なし	なし
2020年8月	なし	なし
2020年9月	なし	なし
2020年10月	なし	なし
2020年11月	なし	なし
2020年12月	なし	なし
2021年1月	なし	なし
2021年2月	なし	なし
2021年3月	なし	なし

日 付	内容及び理由	処 理 結 果
2021年4月	なし	なし
2021年5月	なし	なし
2021年6月	なし	なし
2021年7月	なし	なし
2021年8月	なし	なし
2021年9月	なし	なし
2021年10月	なし	なし
2021年11月	なし	なし
2021年12月	なし	なし
2022年1月	なし	なし
2022年2月	なし	なし
2022年3月	なし	なし
2022年4月	なし	なし
2022年5月	なし	なし
2022年6月		
2022年7月		
2022年8月		
2022年9月		
2022年10月		
2022年11月		
2022年12月		
2023年1月		
2023年2月		
2023年3月		