

「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 海上 輝幸 (所長)
2. 苦情受付担当者 藤部 祐子 (園長)
3. 第 三 者 委 員 (1)大西 ミヨ
 (2)吉田 政弘
 (3)澤田 展人

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
2018年5月	なし	なし
2018年6月	なし	なし
2018年7月	なし	なし
2018年8月	なし	なし
2018年9月	なし	なし
2018年10月	なし	なし
2018年11月	なし	なし
2018年12月	なし	なし
2019年1月	なし	なし
2019年2月	なし	なし
2019年3月	なし	なし
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