

利用者各位

社会福祉法人 迎光会

「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致しましたので、お知らせいたします。

記

- | | | | | |
|------------|-----------------|-----|------|---------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 〔迎光園・デイサービス・居宅〕 | 鈴木 | 由里子 | (施設長) |
| 苦情解決副責任者 | 〔迎光園・デイサービス・居宅〕 | 杉本 | 雅人 | (事務長) |
| 2. 苦情受付担当者 | 〔迎光園〕 | 高橋 | しのぶ | (主任生活相談員) |
| | 〔迎光園〕 | 濱西 | 康平 | (事務室室長) |
| | 〔りふれデイサービスセンター〕 | 小谷 | 慈彦 | (副センター長) |
| | 〔居宅〕 | 加須屋 | 由美 | (管理者) |
| 3. 第三者委員 | (1) | 十河 | 義博 | |
| | | | (連絡先 | 0123-88-3813) |
| | (2) | 菊澤 | 政則 | |
| | | | (連絡先 | 0123-84-2053) |

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け付けます。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ち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) 「北海道福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、北海道社会福祉協議会に設置された「北海道福祉サービス運営適正化委員会」に申し立てることができます。

【北海道福祉サービス運営適正化委員会】

〒060-0002

札幌市中央区北2条西7丁目 かでる2・7 3F

電話 011(204)6310

FAX 011(204)6311

電子メール tekisei@vesta.ocn.ne.jp