

福祉サービスに関して苦情・相談はありませんか？

苦情や相談、疑問等がある場合は、各施設の苦情受付担当者及び苦情解決責任者に気軽にお知らせ願います。

○苦情解決制度

2000年5月の社会福祉事業法から社会福祉法への改正により、利用者の立場や意見を擁護する仕組みが盛り込まれました。

その一つとして、すべての社会福祉事業者が苦情解決の仕組みに取り組むことを規定。サービス内容に不満がある場合や要望がある場合、第一段階として利用者と事業者の話し合いの仕組みを設定。

法人や施設など事業者側の担当者が窓口となりますが、利用者や家族が希望すれば事業者が選任した第三者委員に相談する事もできます。

苦情解決責任者は事業所の施設長が担いますが、第一段階で解決できない場合や利用者が事業者以外に相談をしたいときは、第二段階として、市町村や北海道に相談することも出来ます。

○苦情担当者の苦情受付内容

利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

1. 苦情の内容
2. 苦情申出人の希望
3. 第三者委員への報告の要否の確認
4. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立会いの要否の確認
5. (3)及び(4)が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る
6. 匿名の苦情については第三者委員に報告書を提供する

○第三者委員の職務

1. 苦情受付担当者より受付けた苦情内容の報告・聴取・確認をする
2. 利用者からの苦情を直接受付ける
3. 苦情申出人への助言
4. 苦情受付施設責任者への助言
5. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いの立会と助言
6. 苦情解決責任者から苦情に関する事案改善状況等の報告を受け、内容の聴取・確認
7. 苦情解決責任者から日常的な状況把握と意見聴衆

◎苦情・相談等申し立て先(第三者委員へ苦情の申し立てや相談をすることも出来ます。)

名称	担当者	責任者	連絡先
法人本部	野村 忍	松岡 晃司	☎ 0158-87-2331
にしおこっぺ興樂園	水島 正裕	松岡 晃司	☎ 0158-87-2331
清流の里	小林 安広	中野 喜恵	☎ 0158-87-2115
グループホーム	河田 宙	中野 喜恵	☎ 0158-87-2115
せせらぎ	笠松 裕太	大原 敏彦	☎ 0158-88-5015

第三者委員	島 壽彦	福祉会評議員	☎ 0158-87-2027
	浅野 千世	民生児童委員	☎ 090-2834-9634
	三村 文弥	校長会会長	☎ 0158-87-2230