

くじょうもうしでまどぐち せっち 「苦情申出窓口」の設置について

しゃかいふくしほうだい じょう きてい ほんじぎょうしょ りようしゃ くじょう てきせつ たいおう たいせい ととの
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。

ほんじぎょうしょ くじょうかいけつせきにんしゃ くじょううけつたんとうしゃ だいさんしゃいいん か き せっち くじょうかいけつ
本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を下記により設置し、苦情解決に
つとめることといたしましたので、お知らせいたします。

き 記

1. 相談・苦情解決責任者

さ とう たて かつ なんぼろえん りじちよう
佐藤 健勝 (南幌苑 理事長)
くり ばやし かず し なんぼろえん じようむり じ なんぼろ がくえん そうごうしせつちよう
栗 林 和 史 (南幌苑 常務理事、南幌めぐみ学園 総合施設長)

2. 相談・苦情受付担当者

よこ みち あつし なんぼろ がくえん そうむかちよう
横 道 淳 (南幌めぐみ学園 総務課長)
ほり りよう じ なんぼろ がくえん しえんかちよう
堀 了 治 (南幌めぐみ学園 支援課長)
いし だ か よ なんぼろ がくえん しえんかちよう ほ さ かんりせきにんしゃ
石 田 佳 代 (南幌めぐみ学園 支援課長補佐・サービス管理責任者)
まつ もと み か なんぼろ がくえん しえんしゆにん かんりせきにんしゃ
松 本 美 香 (南幌めぐみ学園 支援主任・サービス管理責任者)

3. 相談・苦情連絡先

なんぼろ がくえん
南幌めぐみ学園 TEL 011-378-1011 FAX 011-378-1013

3. 相談委員 (第三者委員)

た なか さとる なんぼろえん かんじ
田 中 達 (南幌苑 監事)
れんらくさき TEL 0123-83-2615
ぶ ら よし こ なんぼろえんひようぎいん もとなんぼろちようぜんみんせいいいん
武 良 芳 子 (南幌苑評議員・元南幌町前民生委員)
れんらくさき TEL 011-378-1280

4. 相談・苦情解決の方法

(1) 相談・苦情の受付

そうだん くじょう うけつけ
相談・苦情は面接、電話、書面などにより相談・苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接相談・苦情を申し出ることができます。

(2) 相談・苦情受付の報告・確認

そうだん くじょううけつたんとうしゃ うけつ そうだん くじょう そうだん くじょうかいけつせきにんしゃ だいさんしゃいいん そうだん
相談・苦情受付担当者が受け付けた相談・苦情を相談・苦情解決責任者と第三者委員（相談・
くじょうもうしでにん だいさんしゃいいん ほうこく きよひ ばあい のぞ ほうこく だいさんしゃいいん ない
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
よう かくにん そうだん くじょうもうしでにん たい ほうこく う むね つうち
容を確認し、相談・苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知いたします。

(3) 相談・苦情解決のための話し合い

そうだん くじょうかいけつせきにんしゃ そうだん くじょうもうしでにん せいい はな あ かいけつ つと
相談・苦情解決責任者は、相談・苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。そ

のさい そうだん くじょうもうしでにん だいさんしゃいいん じよげん たちあ もと
の際、相談・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、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行ないます。

だいさんしゃいいん そうだん くじょうないよう かくにん
ア. 第三者委員による相談・苦情内容の確認

だいさんしゃいいん かいけつあん ちようせい じよげん
イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

はな あ けつか かいぜんじこうとう かくにん
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

ほんじぎょうしゃ かいけつ くじょう ほっかいどうしゃかいふくしきょうぎかい せっち ほっかいどうふくし
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
うんえいてきせいかいいいんかい もう で
運営適正化委員会」に申し出ることができます。

ほっかいどうふくし うんえいてきせいかいいいんかい
【北海道福祉サービス運営適正化委員会】

さっぽろしちゆうおうくきた じょうにし ちようめ がい
〒069-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 かでる2・7 3階 TEL 011-204-6310 FAX 011-204-6311

(5) 行政機関その他苦情受付機関

なんぼろちようほけんふくしか ふくしかかり
【南幌町保健福祉課しょうがい福祉係】

そらちぐんなんぼろちようちゆうおう ちようめ ばん ごう なんぼろちようほけんふくし
〒069-0235 空知郡南幌町中央3丁目4番26号 南幌町保健福祉センター「あいくる」
TEL 011-378-5888 FAX 011-378-5255

こくみんけんこうほけんだんたいれんごうかい
【国民健康保険団体連合会】

さっぽろしちゆうおうくみなみ じょうにし ちようめ
〒064-0802 札幌市中央区南2条西14丁目 TEL 011-231-5161 FAX 011-233-2178