

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 ほんじぎょうしよ りようしや 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。

ほんじぎょうしよ くじょうかいけつせきにんしや くじょううけつたんとしや だいさんしやいいん 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 努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 栗林和史 (南幌苑 理事長 南幌めぐみ学園 総合施設長)
2. 相談・苦情受付担当者 横道淳 (南幌めぐみ学園 総務課長)
堀了治 (南幌めぐみ学園 支援課長)
渡辺実希 (南幌めぐみ学園 支援課主幹 サービス管理責任者)

3. 相談・苦情連絡先 南幌めぐみ学園 TEL 011-378-1011 FAX 011-378-1013
相談・苦情連絡先 (南幌苑 監事) TEL 011-378-3515
中川真智子 (南幌苑評議員・元法人事務局長) TEL 011-378-1826

4. 相談・苦情解決の方法

(1) 相談・苦情の受付

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でもあります。

(2) 相談・苦情受付の報告・確認

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・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、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

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。

ア. 第三者委員による相談・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

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」に申し出ることができます。

【北海道福祉サービス運営適正化委員会】

〒069-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 かねる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

【南幌町保健福祉課しょうがい福祉係】

〒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

【国民健康保険団体連合会】

〒064-0802 札幌市中央区南2条西14丁目 TEL 011-231-5161 FAX 011-233-2178