

くじょううけつけおよびかいけつ  
苦情受付及び解決について

1. 苦情解決責任者 ほうじんりじちょう さだもりゆういち  
法人 理事長：貞森 裕一
2. 苦情受付担当者 そうだんしえんけんむ うちだともき しゃかいふくしし せいかつしえんいん やました  
相談 支援兼務：内田智貴（社会福祉士）生活 支援員：山下 あゆみ
3. 第三者委員 とうまちょうみんせいいいん どぼししょういち はやしなおこ  
当麻町 民生 委員：土橋 章一 ・ 林 尚子

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

# 「苦情 受付窓口」の設置

「かたるべの森」で何か困っていること（気に入らない気持ち）を相談し解決する場所です

やくしょくめい 役職名	れん らく さき 連絡先	でんわばんごう 電話番号
くじょうかいけつせきにんしゃ 1 苦情解決責任者	ほうじんりじちよう さだもりゆういち 法人理事長：貞森裕一	0166-84-4482
くじょううけつたんとうしゃ 2 苦情受付担当者	そうだんしえんけんむ うちだともき しゃかいふくしし 相談支援兼務：内田智貴（社会福祉士） せいかつしえんいん やました 生活支援員：山下あゆみ	0166-58-8070
だいさんしゃいいん 3 第三者委員	とうまちようみんせいいいん どぼししょういち 当麻町民生委員：土橋章一 とうまちようみんせいいいん 当麻町民生委員：林尚子	0166-84-3417 0166-84-4004

## くじょうかいけつ ほうほう 苦情解決の方法

### 1) 苦情の受付

苦情は話し合い、電話、手紙などにより内田スタッフ・山下スタッフがいつでも受け付けます。また、第三者委員の土橋さんや林さんに直接連絡することもできます。

### 2) 苦情受付の報告・確認

内田スタッフ・山下スタッフが受付けた苦情は責任者の貞森さんと第三者委員の土橋さん・林さんに報告します。（ただし、本人が報告を拒否した場合は報告しません）第三者委員は内容を確認し本人に対して苦情を受けたことを連絡します

### 3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者の貞森さんは苦情を申し出た本人と誠意をもって話し合い解決するよう努めます。

### 4) 「北海道福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

「かたるべの森」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」に連絡することができます。

【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

Tel 011 (204) 6310 Fax 011 (204) 6311

