

平成24年4月1日

利用者各位

社会福祉法人江別市社会福祉協議会
会長 湯浅國勝

「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、本会では利用者からの苦情に対応する体制を整えております。

本会における第三者委員、苦情対応責任者及び苦情受付担当者を下記により設置し、苦情対応に努めておりますので、お知らせいたします。

記

1. 苦情対応責任者 社会福祉協議会事務局次長
2. 苦情受付担当者 社会福祉協議会地域福祉係長

第三者委員も3名 委嘱しております。

3. 苦情対応の方法

(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等が随時受け付けます。

(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対応責任者に報告いたします。なお、必要に応じて第三者委員へも報告する場合があります。

(3) 苦情に関する話し合い

苦情対応責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合います。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

本会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 道立社会福祉総合センター3階

電話011-204-6310 FAX 011-204-6311