

## -社会福祉法人札幌会 苦情解決の取り組み-

札幌会では、札幌会が運営する、すべての施設及び事業所（以下「施設等」という）が提供している多様な福祉サービスに対して、ご利用されている皆様やご家族のご不満やご意見、ご相談に対して誠意をもって対応・解決する仕組みを整えております。

皆様のご不満やご意見を密室化することなく、権利擁護の立場から適正な解決を図り、福祉サービスの質と内容を向上させることを目的としています。

### 【苦情解決の体制】

- 苦情解決責任者

苦情解決の責任体制を明確にするために、各施設等の管理者を苦情解決責任者とします。

- 苦情受付担当者

各施設等に二名の苦情受付担当者を配置し、迅速な問題解決に向けて苦情内容確認・記録、責任者への報告を行い、問題解決に至るまでの事務手続き等を行います。

- 第三者委員

施設等の運営に関わらない第三者を3名配置し、苦情解決の過程や結果の報告を受け適正に苦情等が解決されているか見守ります。直接、申出人からの苦情を受け付けることもでき、申出人や苦情解決責任者への助言を行います。

### 【苦情解決の流れ】

- 苦情の受付

苦情申し出者より電話や書面及び、直接施設職員に申し出があった場合、苦情受付担当者が所定の様式を用いてその内容、申出人の希望等を記録するとともに、申出人に対して第三者委員への報告の要否及び第三者委員の立会いの要否を確認します。同時に苦情解決責任者へ報告します。

（苦情の申し出は直接第三者委員へ行うこともできます。）

- 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いにより迅速な解決に努めます。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。

- 「北海道福祉サービス運営適正化委員会」

当事者間で解決が困難な場合は、苦情申出人から北海道社会福協議会に設置されています「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。

社会福祉法人 札幌会 苦情解決システム

