平成２２年５月１日

利　用　者　各　位

社会福祉法人南富良野町社会福祉協議会

「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ております。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めておりますのでお知らせいたします。

記

１．苦情解決責任者　　森　　敏　範（事務局長）

２．苦情受付担当者　　佐々木　佐　織（係　　長）

地区別担当者

地区名	氏　　名	電話番号
北落合	岩　永　広一郎	５２－３２２０
落　合	三　橋　基　晴	５３－２４０２
幾　寅	菅　原　勝　夫	５２－２７８０
金　山	清　水　一　文	５４－２７１０
下金山	東　　雅　雪	５５－２０４５

３．第三者委員

氏　　名	電話番号
山　名　賢　一	５２－２３５１
川　井　　稔	５４－２５１８
渡　邊　富美子	５５－２３５１

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　３階

電話　０１１－２０４－６３１０　　ＦＡＸ　０１１－２０４－６３１１

※介護保険サービスに関しては、下記の窓口でも受け付けております。

【北海道国民健康保険団体連合会・総務部　介護保険課　苦情処理係】

〒０６０－００６２　札幌市中央区南２条西１４丁目　国保会館

電話　０１１－２３１－５１６１　　ＦＡＸ　０１１－２３３－２１７８

社会福祉法人南富良野町社会福祉協議会

（ホームヘルプサービスセンター）

（南富良野町デイサービスセンター）

〒０７９－２４０２　空知郡南富良野町字幾寅７０８番地

電話０１６７－３９－７７１１　ＦＡＸ０１６７－５２－３７１１