

# 『苦情・要望』申し出窓口をご利用ください!

社会福祉法第 82 条の規定により、斜里町社会福祉協議会では、ご利用者様からの苦情や要望に対し、迅速かつ適切に対応していくための体制を整えています。

斜里町社会福祉協議会が運営する各事業所における苦情解決責任者や苦情受付担当者及び苦情解決第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めてまいりますので、気軽にご利用ください。

## 1 苦情解決責任者

八幡 一也 (斜里町社会福祉協議会事務局長 / TEL 23-4704)

## 2 苦情受付担当者

老人デイサービス事業・障害福祉サービス事業

小林真奈美 (斜里デイサービスセンター長 / TEL 23-2013)

伊東 史子 (ウトロデイサービスセンター長 / TEL 22-5100)

ホームヘルプサービス事業・障害福祉サービス事業

林 利恵 (ホームヘルパーステーション係長 / TEL 23-4704)

高齢者生活福祉センター事業

小林真奈美 (高齢者生活福祉センター長 / TEL 23-2013)

居宅介護支援事業

佐々木千里 (ケアプランセンター係長 / TEL 23-4704)

日常生活自立支援事業・法人後見事業

林 宏樹 (斜里町社会福祉協議会地域福祉係長 / TEL 23-4704)

高齢者勤労センター事業

清水 雅夫 (高齢者勤労センター事務長 / TEL 23-6070)

## 3 苦情解決第三者員

八 木 美 鈴 [連絡先 TEL 23-5966]

喜 来 佐和子 [連絡先 TEL 23-4028]

## 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、苦情解決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苦情解決第三者委員 (苦情申出人が苦情解決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。苦情解決第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して苦情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、苦情解決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 苦情解決第三者委員による苦情内容の確認

イ 苦情解決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) 北海道運営適正化委員会の紹介

本事業所で解決困難な内容は、北海道社会福祉協議会に設置されて北海道福祉サービス運営適正化委員会 (TEL 011-204-6310) に申し出ることができます。