

# 杜の会の福祉サービスをご利用の皆様へ 苦情受付窓口のご案内

杜の会をご利用いただいているみなさまの福祉サービスの内容についてのご不満、ご意見などを受け付け、適切に対応するための仕組みを整えましたのでお知らせ致します。

この仕組みは、社会福祉法の規定と国の方針に基づいて、みなさまが杜の会の福祉サービスを快くご利用いただくことを目的としており、みなさまからの苦情を適切に解決することによって、より質の高いサービス提供を実現させていこうというものです。

## 《苦情解決の仕組み》

### 1. 苦情解決責任者

ご利用いただいている事業所の苦情解決責任者が、原則としてお話し合いにより責任を持って苦情の解決にあたります。

### 2. 苦情受付担当者

ご利用いただいている施設ごとに受付担当者がおります。この担当者が、みなさまからお受けした苦情について、その解決に至るまでの事務手続きを行います。

また、みなさまの苦情やご意見はこの担当者に限らず、最寄の職員にお申出いただいてもかまいません。第三者委員や運営適正化委員会に直接お申出いただいてもかまいません。

### 3. 第三者委員

法人や施設の運営に直接かかわらない第三者（評議員・監事・社会福祉士・民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など）が、苦情の解決の過程や解決結果について報告を受け、適正に苦情が解決されるよう見守ります。

また、直接みなさまからの苦情を受け付ける他、必要に応じてみなさまと苦情解決責任者との話し合いに立ち会い、解決のための助言を行います。

### 4. 苦情解決の方法

#### （1）苦情の受付

面接、電話、書面などによって寄せられた苦情について、苦情受付担当者がその内容を書面にし、申し出をされたご本人に内容の確認をする他、苦情解決責任者と第三者委員に報告します。（ご本人が第三者委員への報告を望まない場合は致しません）

## (2) 解決のための話し合い

苦情解決責任者は、誠意をもって話し合いによる解決に努めます。

その際、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

第三者委員が立ち会う場合には、以下のことを行ないます。

- 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

## (3) 「北海道福祉サービス運営適正化委員会」

杜の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。

### 社会福祉法人杜の会 第三者委員

星野 次郎（評議員・司法書士）

浅野 元廣（評議員・弁護士）

### 《杜の会 苦情受付窓口》

札幌市西区平和420番地

社会福祉法人杜の会法人本部 苦情受付窓口

TEL 011-668-2020

FAX 011-668-2525

### 札幌市 各区役所 保健福祉課

中央区役所 (011) 231-2400

北区役所 (011) 757-2400

東区役所 (011) 741-2400

白石区役所 (011) 861-2400

厚別区役所 (011) 895-2400

清田区役所 (011) 889-2400

南区役所 (011) 582-2400

西区役所 (011) 641-2400

手稲区役所 (011) 681-2400

豊平区役所 (011) 822-2400

北海道国民健康保険団体連合会・介護サービス苦情相談窓口

札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館

TEL 011-231-5175

FAX 011-233-2178

北海道福祉サービス運営適正化委員会

札幌市中央区北2条西7丁目1番

北海道立道民活動センター3階

TEL 011-204-6310

FAX 011-204-6311

# 苦情解決システム

