

## 福祉サービスに関する苦情の受付について

美幌町社会福祉協議会では、本会が提供する福祉サービスの利用者や住民の皆様からいただく苦情やご意見に適切に対応するため、下記のとおり苦情解決体制を整備しておりますので、苦情やご意見等がございましたら下記の窓口までお申し出ください。

### 1 苦情解決体制

- ・ 苦情解決責任者 藤田 浩孝 (社会福祉協議会 事務局長)
- ・ 苦情受付担当者 西脇 一宏 (社会福祉協議会 福祉活動専門員)
- ・ 苦情受付担当者 黒澤 颯 (社会福祉協議会 地域福祉推進員)

### 2 苦情の受付

苦情は、窓口、電話、書面などにより、苦情受付担当者にお申し出ください。なお、下記の苦情解決委員に直接申し出ることもできます。

### 3 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委員（苦情申出人が苦情解決委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告します。

苦情解決委員は、内容を確認し、苦情を申し出た方に対して報告を受けた旨を通知します。

### 4 苦情のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情を申し出た方と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情を申し出た方は、苦情解決委員の助言や立会を求めることができます。

- ・ 苦情解決委員  
平 田 美木男 (社会福祉協議会 監 事)  
白 石 さ よ (社会福祉協議会 評議員)  
早 田 眞 二 (社会福祉協議会 評議員)

### 5 問合せ先

社会福祉法人美幌町社会福祉協議会  
美幌町字東2条北2丁目25  
☎) 0152-72-1165 FAX) 0152-75-0210

本会で解決できない苦情は、他の機関等に申出ることができます。

#### 北海道福祉サービス運営適正化委員会

札幌市中央区北2条西7丁目北海道社会福祉総合センター5階  
☎) 011-204-6310 FAX) 011-204-6311