

苦情解決について

苦情等申し出窓口の設置について

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉法人白鳩会の利用者・その家族や代理人からの苦情に適切に対応する体制を整えています。本園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設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。なお、氏名および連絡先は各施設に掲示しておりますのでご覧ください。

1. 苦情等の相談・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。(各施設にご意見箱を設置しています。)なお、施設の回答に疑問などがある場合には第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

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)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して、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、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち合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

※相談解決の結果(改善事項)は口頭もしくは文書で責任者より、ご報告申し上げます。

4. 「社会福祉協議会運営適正化委員」の紹介

各施設で解決できない苦情は、各都府県に設置されている社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

5. 苦情解決の体制

社会福祉法人白鳩会では、苦情解決体制を次のとおり定めております。

