令和７年　11 月 24 日　更新

利用者様　各位

住　　所　　札幌市北区新川西３条２丁目１-５ほほえみの郷
事業者名　　小規模多機能型居宅介護つどい
ＴＥＬ　　０１１－７６９－１６０６

「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、本事業所では介護保険サービスおよびその他の福祉サービスの利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることとしました。

本会における苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を下記により設置し、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。

１　苦情解決責任者　　柳田　圭　（統括）
２　苦情受付担当者　　丸山　僚一（管理者）
　　各職員
３　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付けます。

（２）苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。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合

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話合い、解決に努めます。

ア　苦情内容の確認
イ　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）福祉サービス運営適正化委員会の紹介

事業所で解決できない苦情は、北海道福祉サービス運営適正化委員会に申立てることができます。

公的相談機関

北海道福祉サービス運営適正化委員会
「福祉サービス苦情解決委員会」

〒060-0002 札幌市中央区北きた２条西７丁目１番地 かでる２．７　３階
電話（０１１）２０４－６３１０
Ｆａｘ（０１１）２０４－６３１１
E-mail tekisei@vesta.ocn.ne.jp