

## 法人事務局苦情解決マニュアル

苦情の適切な解決は、利用者の福祉サービスに対する満足度を高めるとともに、事業者にとっては、利用者ニーズの把握や提供するサービスの質の検証が可能になり、利用者の権利擁護推進に役立つという認識において対応を図るものとする。

### 1 苦情解決の目的

- (1) 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用できるように支援する。
- (2) 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し一定の規則に沿った方法で解決を進めることにより、円滑に円満に解決の促進や施設の信頼性や適正性の確保を図る。

### 2 体制と手順

別紙参照

### 3 苦情受付簿及び苦情受付書

別紙参照

### 4 法人事務局苦情受付担当者等

苦情受付担当者	保坂 隆史	企画課長
苦情解決責任者	滋野 寿男	総務部長
第三者委員	柳 邦男	社会福祉法人十日町福祉会元評議員
第三者委員	小海 正隆	社会福祉法人十日町福祉会評議員