

社会福祉法人淳風会 苦情解決体制について

本法人では、ご利用者からの苦情・要望・ご意見に対して、適切に対応できるよう体制を整えております。

子育て支援事業部、高齢者支援事業部の各事業所に寄せられたさまざまな課題の解決に、法人一丸となって取り組み、職員の質の向上、サービスの向上に努めます。

【苦情解決体制の目的】

ご利用者が福祉サービスを適切に利用することができるよう支援するために、苦情への適切な対応を行い、一定のルールに沿った方法で、円滑・円満な解決を促進し、また事業所への信頼、適正性の確保を図ります。

【苦情申し出窓口及び苦情解決体制の仕組み】

社会福祉法第 82 条の規定により、苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を次の通り設置し、苦情解決に努めております。

(社会福祉法第 82 条 社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。