

社会福祉法人 白老宏友会 苦情解決委員会設置

すでに「苦情解決」という言葉を各方面でお聞きの方も多いかと思えます。又、すでにこのシステムを開始している施設も多いと思います。白老宏友会においても、昨年より準備をすすめておりましたが、平成13年12月1日を以って施行の運びとなりました。そもそも平成12年6月に改正された社会福祉法第82条「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」という規定に基づいて、具体化されたシステムです。これまで利用者からの要望や意見をできるだけ反映させようと努力をしてきましたが、より一層、利用者の声に耳を傾けなければならぬと自覚し、改めて今の支援の在り方がどうであるかを再考する一つの指針になるのではないのでしょうか。又、利用者にとっては「心の垣根」を取って真に自分の生活を追求できるように対等な立場を主張できる機会が広がるものと期待致します。

Q 苦情の伝え方は？

A 園内に設置する受付箱に、用紙に記入して投函します。口頭での受け付けも定時行います。

Q 苦情解決委員会とは？

A 白老宏友会では、理事長が委員長を務め、総合施設長、愛泉園・ポプリ両施設長、白老町社会福祉施設苦情解決第三者委員会により任命された第三者委員で構成されます。

Q 苦情内容の範囲は？

A 基本的には、白老宏友会が提供するサービスに関する一切のこと、利用者個人の権利に係わることですが、悩みごとや困りごとにも積極的に応じていきたいと考えます。

Q 第三者委員とは？

A 寄せられた苦情の解決に当り、客観性、公平性を確保し、利用者、施設双方にとって助言を求める立場の人たちです。白老宏友会では、白老町社会福祉施設苦情解決運営協議会が任命した第三者委員5名で構成されます。

Q 本人以外の方が苦情を申し出ることにはできるの？

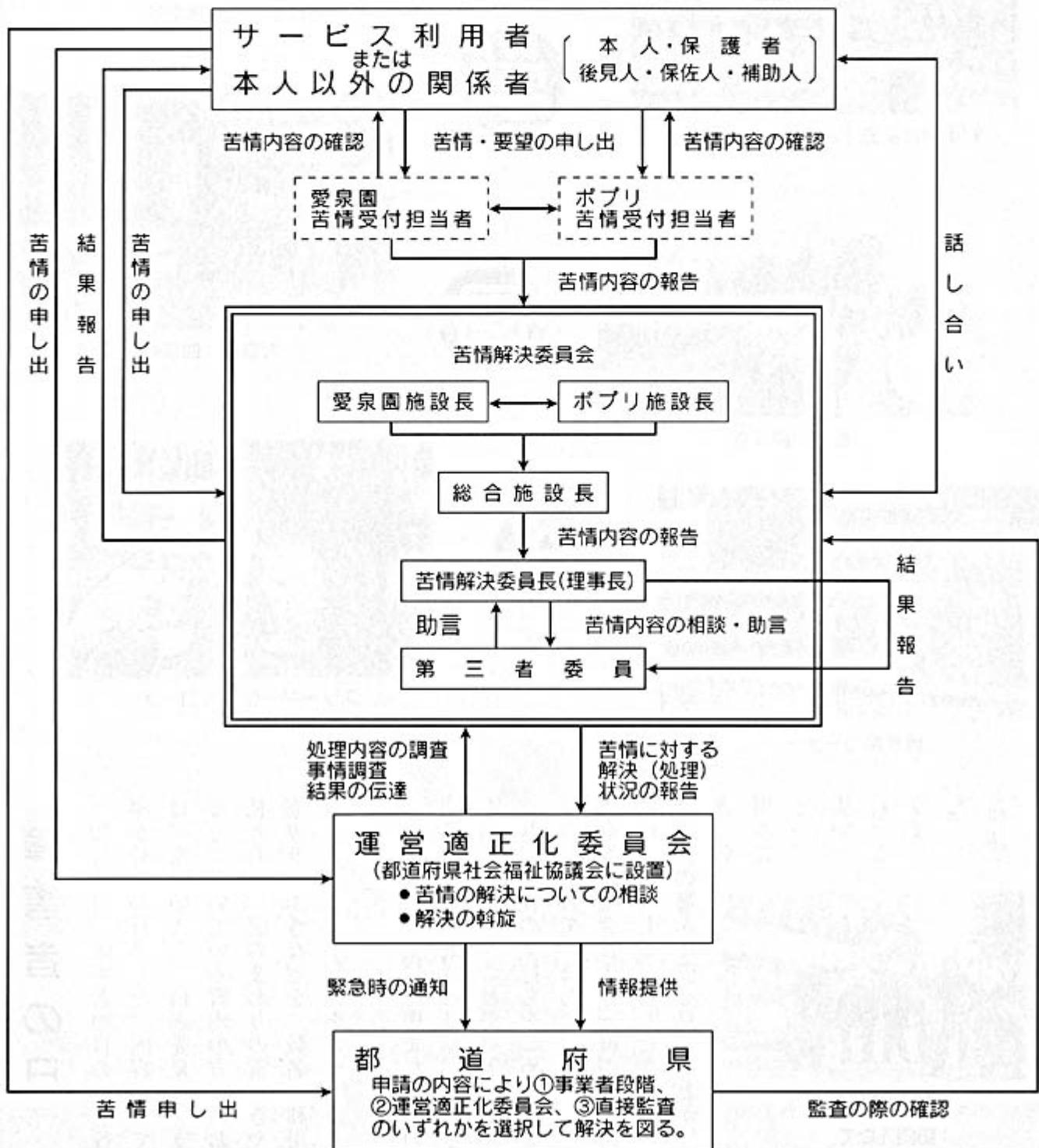
A もちろん本人以外の保護者、成年後見制度を利用した後見人、保佐人、補助人等の苦情も受け付けます。本人の生活をみんなでよりよいものにして、サポートしようというのが目的です。

苦情解決へのしくみ

寄せられた苦情、要望等は、苦情受付担当者が受け付け、苦情等の内容、苦情等に対する希望の確認等を行ない、苦情解決委員会へ報告します。報告を受けた苦情解決委員会は、本人に対して苦情内容の報告を受けた旨を通知するとともに、解決のためへの話し合いの場を持つこととなります。

苦情、要望の内容によっては、白老宏友会内で対応できない場合が生じる可能性があります。その場合は、都道府県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会に直接相談したり、解決への斡旋を求めることができます。

結果については、個人的な内容に関しては、本人に対して報告し、それ以外のものに関しては、基本的には、広報誌等により掲載、公表することになります。最後に、大切なのは、相互の信頼関係を密にすること、個人の権利を尊重すること、対等な立場を築き上げることではないかと考えます。





大通公園にて、ハイチーズ!!



うまいなーこれ

第 1 班 (札幌方面)
9月17日(月)~18日(火)



サッカー観戦
「コンサドーレ対ジュビロ」



豆がほしいか。オラんだやらねえ

第 2 班 (新札幌方面)
10月20日(土)~21日(日)



カメラに注目。どこ見てるの?



なんだか酔っちゃったみたい

社
会
見
学
旅
行
思
い
出
写
真
館



うーん、なんだか難しそうだなあ

第 3 班 (函館方面)
11月1日(木)~2日(金)



ねえ見て、人形がしゃべってるよ



札幌ドームで野球観戦

第 4 班 (札幌方面)
11月11日(日)~12日(月)



イエーイ、バジャ!!



夕食の後に、みんなニコニコ



サッポロファクトリーにて