

# 苦情解決制度について

社会福祉法人雄勝なごみ会では、自ら提供する福祉サービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務であると考えております。このような考え方は、苦情への適切な対応、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上につながるものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながると考えております。

苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保に務めていきたいと考えております。

## 【苦情については遠慮なくお申し出下さい！】

ご利用者やご家族などが、当法人の福祉サービスに関して苦情をお持ちでしたら、ご遠慮なく、以下の「苦情受付担当者」もしくは「第三者委員」に申し出てください。

※担当者の氏名等は、「苦情受付担当者及び苦情解決責任者・苦情解決第三者委員」のページをご覧ください。



## ○苦情解決のながれ

