

苦情解決のしくみ

目的

有限会社グッとサポート（以下、当社）として、組織的に解決を必要とする事項について、中立性や客観性を確保した一定のルールに基づき適切な対応を行い、円滑で円満な解決の促進を図ることにより、サービス利用者が福祉サービスの適切な利用ができるように支援することを目的としています。

苦情の範囲

当社の提供する、福祉サービスの内容・利用契約・履行及び解除に関する事項

実施体制

当社に「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」を置き、苦情の申し出のしやすい環境づくりや、責任主体を明確にしています。また、当社事業全体を担当として、社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応をするため「第三者委員」を置いています。当社で問題解決が図れない困難な事例の場合は「第三者委員」と連携をとり効果的な解決をはかります。

苦情申出人の範囲

当社が提供する福祉サービスを、現在利用している、及び過去に利用していた利用者、その家族、代理人等

しくみの流れ

組織的に解決を必要とする苦情相談については、以下の手続きにより対応を図ります。

