

## 相談（苦情）申出窓口設置のご案内

社会福祉法第82条の規定により、救護施設 妙義白雲寮では、利用者及び親族等からの相談（苦情）に適切に対応する体制を整えております。

妙義白雲寮における相談（苦情）については、解決責任者、受付担当者、相談（苦情）対応委員会及び第三者委員を置き、利用者及び親族等からの相談（苦情）に対応いたします。

### 記

- |                |             |
|----------------|-------------|
| 1. 相談（苦情）受付担当者 | 指導係長        |
| 2. 相談（苦情）解決責任者 | 施設長         |
| 3. 相談（苦情）対応委員会 | 代表の職員8名にて構成 |
| 4. 第三者委員       | 学識経験者2名     |

### ◇相談（苦情）受付の流れ

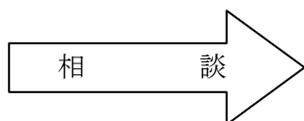
#### Q. 相談（苦情）がある場合は、どうしたらよいのですか？



- A. ・指導係長が窓口となり、口頭、電話及び書面(郵便)などにより随時受付をいたします。又、第三者委員へ直接申出る事もできます。

#### Q. 受け付けられた相談（苦情）は、どのように報告、確認されるのですか？

ご利用者・ご家族



ご利用者・ご家族

相談（苦情）解決責任者 ・ 第三者

- A. ・受付担当者(指導係長)が相談(苦情)を受付後、解決責任者及び第三者委員へ報告し、内容を確認した後、申出人に対して受け付けた旨を通知いたします。

## Q. 解決責任者へ報告された後は、どうなるのですか？



- A. ・ 解決責任者が相談（苦情）対応委員会を招集します。メンバーは、指導係長、介護員、看護師、庶務係長、栄養士、介護福祉士の職員 8 名によって構成され、相談（苦情）に対して誠意をもって話し合い、適切に解決ができるように努めます。  
また、相談（苦情）申出人は、第三者委員の助言や立会いを求める事ができます。  
・ 第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。  
ア 苦情内容の確認 イ 解決案の調整助言 ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

## Q. 第三者委員とは、どんな人になっているのですか？



- A. ・ 第三者委員としては、学識経験者等、中立、公正な立場にある方が相談（苦情）解決にあたります。

## Q. 妙義白雲寮にて解決できない場合は、どうなるのですか？

- A. ・ 妙義白雲寮にて解決できない場合は、下記の群馬県社会福祉協議会 福祉サービス適正化委員会に申立てをする事ができます。

・ 群馬県社会福祉協議会  
福祉サービス適正化委員会

群馬県前橋市新前橋町 1 3 - 1 2  
群馬県社会福祉総合センター内  
TEL 0 2 7 - 2 5 5 - 6 6 6 9

〒379-0202

群馬県富岡市妙義町大牛523-5

救護施設 妙義白雲寮

TEL 0274-73-2328

FAX 0274-73-7007