

苦情解決の方法のお知らせ

社会福祉法人 ^{もり} 杜 ^{いえ} の舎では、利用者の皆さん（ご本人又はご家族）のご意見やご要望あるいは苦情を聞かせていただき、その解決をはかりながら、利用者の利益の保護並びにより良いサービスを提供するために「苦情解決の方法」をまとめましたのでお知らせいたします。

1. 苦情の受付

直接お話していただくか、電話、FAX、手紙でも受け付けます。
受付は、次のとおりです。

苦情の受付先

社会福祉法人 杜の舎	太田市安良岡町298番地1
	電話 0276-49-2285
	FAX 0276-49-2286
苦情解決責任者	理事長 星野 安正
苦情受付担当者	総合施設長 石井 知

ユニット もりのいえ	太田市東金井町2311番地7
	電話 0276-25-0340
	FAX 0276-25-0341
苦情解決責任者	総合施設長 長澤 正史
苦情受付担当者	サービス管理責任者 佐藤 喜一

2. 苦情受付の報告・確認

お受けした苦情は、各施設苦情解決責任者と第三者委員へ報告いたします。
第三者委員に知られたくないときは知らせません。
第三者委員は、苦情の内容を確認し、苦情を申し出た人に報告を受けたことを伝えます。
第三者委員に直接苦情を申し出た場合に施設の職員に知られたくないときは知らせません。

第三者委員	小竹 利夫	佐野短期大学准教授
	太田市強戸町554-8	電話 0276-37-1534
	新井 正彦	元太田市社会福祉協議会会長
	太田市西本町7-19	電話 0276-25-3094

3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情を申し出た人と話し合いを行います。この話し合いには、申し出た人の希望で第三者委員も出席できます。

4. 施設で解決できない場合

苦情解決責任者や第三者委員との話し合いでも解決できない場合は、群馬県社会福祉協議会内の苦情解決窓口へ相談できます。

群馬県社会福祉協議会内の苦情解決の窓口
群馬県運営適正化委員会 電話 027-255-6669