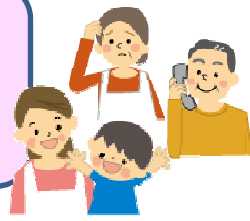


# ご意見・ご要望・苦情解決のための仕組みについて



利用者の皆様の権利を擁護するとともに、施設・事業所のサービスの質を向上させ、快適に利用することができるよう支援します。

サービス利用者



苦情申し立て・・・たとえば・・・

- ◇苦情 (話を聞いてほしい、不愉快だった)
- ◇ご意見 (こんなサービスが必要、迷惑している)
- ◇ご要望 (説明してほしい、改善してほしい)
- ◇ご相談 (こんな事で困っている、どうして良いかわからない)
- ◇どなたでも (利用者ご本人、ご家族、支援者、匿名など)

苦情受付担当者



- ◆ 施設・事業所ごとに担当職員を配置しています。
- ◆ お話を伺い、内容やご希望の確認をします。
- ◆ 直接口頭、お電話、FAX、Eメール、お手紙等何でも受付ます。
- ◆ 苦情解決責任者や法人本部へ、受付内容を報告します。
- ◆ 必要に応じて、第三者委員へも受付内容を報告します。

苦情解決責任者



- ◆ 施設・事業所ごとに責任者を選任しています。
- ◆ 話し合いによる解決に向け誠実に取り組みます。
- ◆ 法人本部へ報告します。
- ◆ 必要に応じて、第三者委員の助言を求めたり、立ち会いを要請します。

法人本部

- ◆ 法人本部でも、お話を伺います。
- ◆ 苦情受付担当者及び苦情解決責任者を配置しています。
- ◆ 施設・事業所の報告を受け、助言や指導をします。
- ◆ 必要に応じて、第三者委員の助言を求めたり、立ち会いを要請します。
- ◆ すべての改善の経緯と解決結果を把握し、記録を整備します。
- ◆ 第三者委員へ定時報告をします。

第三者委員

- ◆ 苦情内容の報告聴取をします。
- ◆ 必要に応じて、利用者と解決責任者の話し合いへの立ち会いに応じます。
- ◆ 社会性、客観性をもって、利用者や事業所へ助言等を行います。
- ◆ 苦情解決責任者からの改善状況等の報告聴取をします。
- ◆ 日常的な状況把握と意見傾聴に努めます。

※本会で、苦情解決が図れない場合  
※利用者が直接苦情を申し出た場合

苦情解決のあつせんを委ねます

運営適正化委員会



- ◆ 千葉県社会福祉協議会内に設置されています
- ◆ 連絡先: 電話 043-246-0294  
FAX 043-246-0298

社会福祉法人ロザリオの聖母会

〒289-2513 千葉県旭市野中4017  
電話 0479-60-0600 FAX 0479-60-0660  
Eメール kujo@rosario.jp (本部苦情受付専用)



詳しくは、「苦情解決マニュアル」「苦情申出窓口の設置について」「苦情解決担当者一覧」をご覧ください。