

# 苦情解決システム

平成12年6月に改正された「社会福祉法」(旧社会福祉事業法)により、事業者は福祉サービスに関する苦情解決のための体制整備に努めることが定められました。

滋賀県立むれやま荘では、福祉サービスを利用者の方に満足して利用いただけるよう、苦情受付窓口を設置しました。

さらに苦情解決にあたり、中立・公正な立場から助言を行う第三者委員も設けました。

## 苦情受付担当者

苦情解決責任者………所長      苦情受付担当者………総務課長      社会リハビリ課長      生活支援員

## 第三者委員

前野 奨氏(特定非営利活動法人 滋賀県脊髄損傷者協会 障がい者サポートセンター スマイルフレンズ常務理事)

〒525-0034 草津市三丁目14番40号      TEL 077-569-5111

上坂 順子氏(脳外傷友の会しが前会長)

〒522-0047 彦根市日夏町762-21      TEL 090-7940-8458

奥村 嘉英氏(草津市社会福祉協議会常務理事)

〒525-0041 草津市青地町1086      TEL 077-562-0084

## 苦情の受付方法

面接、電話、書面などにより、苦情受付担当者が受付をします。

苦情受付担当者は、受け付けた要望や苦情内容を苦情受付責任者と第三者委員に報告します。

県立むれやま荘に言いにくいという方は、直接、第三者委員に申し出る事が出来ます。

## 苦情の解決方法

月曜日から金曜日の午前9時～午後5時まで利用できます。ただし、祝日、年末年始は除きます。

(なお、緊急時は、日直・当直にお申し出下さい。連絡を取ります。)

苦情解決責任者が、誠意を持って話し合い、解決に努めます。また、必要に応じて、第三者委員が助言や立ち会いをします。

第三者機関と設置されている運営適正化委員会窓口に申し立てることができます。