



# 相談(苦情)申し出窓口設置のご案内

## 相談(苦情)対応委員会

清栄会における相談(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ご利用者、ご家族様からの相談(苦情)に応じます。

### 記

#### 1. 相談(苦情)対応委員会メンバー

- \*相談(苦情)受付担当者                      生活相談員 等
- \*相談(苦情)解決責任者                    施 設 長
- \*相談(苦情)対応委員会                   施設長、介護支援専門員、看護・介護主任、生活相談員 等

#### 2. 第三者委員

福島幸子、花垣貴紀

## 相談(苦情)受付の流れ

Q. 相談(苦情)がある場合は、どうしたらよいですか？



答. 受け事務所が窓口となり、電話及び書面などにより随時受付を致します。  
清栄会施設内数箇所に相談箱を設置しておりますので直接相談箱へ投函しても結構です。

Q. 受けられた相談(苦情)は、どのように報告、確認されるのですか？

\*\*\*\*\*



答. 受付担当者が相談(苦情)を受け付後、解決責任者及び第三者委員へ報告し、内容を確認した後、申し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？



答. 解決責任者が相談(苦情)対応委員会を招集します。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努めます。また相談(苦情)申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。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、どんな人がなっているのですか？



答. 第三者委員としては、民生委員・児童委員等の中立、公正な立場にある方が相談(苦情)解決にあたります。

\*\*\*\*\*

Q. 清栄会にて解決できない場合は、どうなるのですか？

答. 清栄会にて解決できない場合には、下記の窓口に申し立てすることができます。

茨城県内の施設

茨城県社会福祉協議会(茨城県総合福祉会館内)  
〒310-851水戸市千波町1918  
TEL 029-241-1133

茨城県国民健康保健団体連合会  
〒310-852水戸市笠原町978-26  
TEL 029-301-1550

シオン銚子

銚子市高齢者福祉課  
〒288-8601 銚子市若宮町1-1  
TEL 0479-24-8755

千葉県国民健康保険団体連合会  
介護保険課苦情処理班  
〒263-8566 千葉県千葉市稲毛区天台6丁目4番3号  
TEL 043-254-7428

シオンとしま

東京都社会福祉協議会  
福祉サービス運営適正化委員会事務局  
TEL 03-3268-1148  
FAX 03-3268-2148  
相談時間 月～金曜日 午前9時～午後5時まで

東京都国民健康保健団体連合会  
〒160-0023 東京都新宿区西新宿6-24-1  
西新宿三井ビルディング11～14階  
相談指導課  
TEL 03-5326-0878

社会福祉法人 清栄会 各施設受付窓口

【法人法部】「ケアハウスシャロン」

〒314-0343 茨城県神栖市土合本町2-9809-128  
TEL 0479-48-5001 fax 0479-48-5201

「特別養護老人ホームきたうら」「ケアハウスきたうら」

〒311-1704 茨城県行方市山田3339-6  
TEL 0291-35-3080 fax 0291-35-3185

「特別養護老人ホームみほ」

〒300-0424 茨城県稲敷郡美浦村受領881  
TEL 029-891-5561 fax 029-885-3043

「特別養護老人ホームシオンとしま」

〒170-0014 東京都豊島区池袋1-4-11  
TEL 03-3984-7477 fax 03-3984-7478

「特別養護老人ホームシオン銚子」

〒288-0874 千葉県銚子市豊里台1-1044-745  
TEL 0479-33-2801 fax 0479-33-2804