

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、介護支援専門員、生活相談員、介護主任、看護師、事務主任等の全職種から選任された職員 11 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てまいります。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. 第三者委員には、どんな人がなっているのですか？



- A. ・第三者委員としては、地元の民生委員・児童委員、町会代表（長）、利用者家族代表、医師会代表、法人監事等の中立、公正な立場にある方が相談（苦情）解決にあたります。

Q. グランモア和光苑にて解決できない場合は、どうなるのですか？

- A. ・法人（グランモア和光苑）にて解決できない場合は、下記の千葉県社会福祉協議会運営適正化委員会または、千葉県国保連合会に申し立てをすることができます。
- ・千葉県社会福祉協議会 千葉市中央区千葉港 4-3 千葉県社会福祉センター1F
(千葉県運営適正化委員会) TEL 043-246-0294
 - ・千葉県国民健康保険団体連合会 千葉市稲毛区天台 6-4-3
TEL 043-254-7428

「特別養護老人ホーム グランモア和光苑（指定介護老人福祉施設／指定短期入所介護事業）」
(千葉県指定 第 1272400324 号)

「在宅介護支援センター グランモア和光苑（指定居宅介護支援事業所）」
(千葉県指定 第 1272400308 号)

〒299-0118 千葉県 市原市 椎津 5 番地 1 号
特別養護老人ホーム グランモア和光苑
TEL 0436-62-6008
FAX 0436-62-8302
メールアドレス g.wakouen@home.email.ne.jp
ホームページ http://www.mmjp.or.jp/wakouen