

平成30年9月1日

利 用 者 各 位

社会福祉法人かおる会
理事長 植木 澄子

「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、当施設では利用者の苦情に対応する体制を整えています。当施設における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により定め、苦情解決に努めます。

記

1. 苦情解決責任者 土屋 直也（管理者）
2. 苦情受付担当者 宮本 美江（現場責任者）
3. 第三者委員 池崎 琢磨（06-6757-6773）
内山 晶廣（06-6731-3488）

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

この際、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。

なお、第三者委員の話し合いは、次により行います。

- ・ 第三者委員による苦情内容の確認
- ・ 第三者委員による解決案の調整
- ・ 話し合いの結果や改善事項などの確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、大阪府社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会（電話 06-6191-3130）に申し立てることができます。