

苦情(相談)申し出窓口設置のご案内

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉法人向陽福祉会ではご利用者、ご家族様よりの苦情(相談)に適切に対応する体制を整えております。

各事業所における苦情(相談)については、苦情解決責任者、苦情受付担当者、苦情解決委員を置き利用者、ご家族様からの苦情(相談)に対応いたします。

記

- | | | | |
|------------------|------------|-----------------------|--|
| 1. 苦情解決責任者 | 施設長 | 高桑 勝 | |
| 2. 苦情受付担当者 | 特養・短期入所担当者 | 高木春司 下中哲也 | |
| | 居宅介護サービス担当 | 小西 豊 野田啓子 | |
| | ケアハウス担当者 | 竹内亞里早 | |
| | 地域密着型施設担当者 | 大江康雄、大坂真保 | |
| 3. 苦情解決委員(第三者委員) | 向日市民生児童委員 | 佐生 啓 Tel 075-934-1681 | |
| | | 高岡朝子 Tel 075-922-6369 | |

◇相談(苦情)受付の流れ

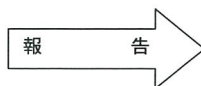
Q. 相談(苦情)がある場合は、どうしたらよいのですか？



- A. ・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いたします。
又、苦情解決委員へ直接申し出る事もできます。

Q. 受けられた苦情(相談)は、どのように報告、確認されるのですか？

〔利用者・ご家族〕



〔利用者・ご家族〕

苦情(相談)解決責任者・苦情解決(第三者)委員

- A. ・受付担当者が苦情(相談)を受け、苦情解決責任者及び苦情解決委員へ報告し、内容を確認した後、申出人に対して受け付けた旨を連絡いたします。

Q. 解決責任者へ報告された後は、どうなるのですか？



- A. ・苦情解決責任者が苦情(相談)対応委員会を招集します。メンバーは、生活相談員、介護職員、事務員等の全職種から代表された職員によって構成され、苦情(相談)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ます。また、苦情(相談)申し出人は、苦情解決委員の助言や立会いを求める事ができます。
・苦情解決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. 苦情解決委員とは、どんな人がなっているのですか？



- A. ・苦情解決委員としては、中立、公正な立場が必要であることから、本事業所においては民生・児童委員2名が苦情(相談)解決にあたります。

Q. 向陽苑で解決できない場合は、どうなるのですか？

- A. ・向陽苑で解決できない場合は、下記の行政機関または京都府国民健康保険団体連合会に申し立てをすることができます。
- | | |
|------------------|--------------|
| ・京都府国民健康保険団体連合会 | 075-354-9090 |
| ・向日市役所 高齢介護課 | 075-931-1111 |
| ・長岡京市役所 高齢介護課 | 075-951-2121 |
| ・大山崎町役場 健康課高齢介護係 | 075-956-2101 |
| ・京都府乙訓保健所 企画調整室 | 075-933-1152 |

施設名	社会福祉法人向陽福祉会「向陽苑」
住所	京都府向日市上植野町五ノ坪 1-2
電話	075-921-0026
ファックス	075-932-8989
メール	kouyoufukushikai@kouyou26.com