

「苦情申出窓口」の設置について

本事業所では利用者の安心・安全・安寧を保証するための多様なサービスを提供しており、その一環として社会福祉法第82条の規定により、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。本事業所における苦情解決責任者、苦情受け付け担当者及び第三者委員を下記に設置し、苦情解決に努めていますので、お知らせ致します。

【苦情解決の方法】

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面、座談会などにより苦情受付担当者が随時、受け付けます。尚、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)に報告致します。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立合を求めることができます。

尚、第三者委員の立合による話し合いは次により行います。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 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

本事業所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に申し立てることができます。

住所 〒542-0065 大阪府大阪市中央区中寺1-1-54

電話番号 06-6169-3130

【各施設の苦情窓口】

■ 救護施設

みなと寮	苦情解決責任者 苦情受付担当者	大西豊美 大井忠顕
	電話番号 FAX番号	0721-62-2382 0721-62-2051
港晴寮	苦情解決責任者 苦情受付担当者	梅川健司 尾崎功治 辻下 誠
	電話番号 FAX番号	06-6572-0061 06-6575-1061
第2港晴寮	苦情解決責任者 苦情受付担当者	森田 増 穂 坪内 孝 暢
	電話番号 FAX番号	06-6573-5575 06-6573-5591
千里寮	苦情解決責任者 苦情受付担当者	木島初正 鈴木 徹
	電話番号 FAX番号	06-8831-6301 06-6831-6323
りんくうみなと	苦情解決責任者 苦情受付担当者	川原田 正樹 数田順司 塔本真也
	電話番号 FAX番号	072-482-8012 072-482-8032

■介護施設

愛港園		苦情解決責任者 苦情受付担当者	原博 峰本明 林晃弘
		電話番号 FAX番号	06-6571-6231 06-6571-0431
第2愛港園	特別養護老人ホーム 第2愛港園	苦情解決責任者 苦情受付担当者	政田明 浦西孝明
	第2みなとデイサービス	苦情解決責任者 苦情受付担当者	政田明 松岡雄一郎
		電話番号 FAX番号	06-6571-5241 06-6571-3613
弘済院第1		苦情解決責任者 苦情受付担当者	廣田憲司 伏井久美子 前田俊
		電話番号 FAX番号	06-6871-8018 06-4863-5371

■グループホーム

ときめき	苦情解決責任者(担当者) 電話番号 ファックス番号	井浦 清 06-6571-8333 06-6571-3613
------	---------------------------------	--------------------------------------

■在宅サービス

港地域 在宅サービス ステーション	みなとデイサービスセンター	苦情解決責任者 苦情受付担当者	清水保春 豊原由美子 佐々木昌代 加藤優実
	みなとホームヘルプセンター	苦情解決責任者 苦情受付担当者	郷司孝子 恵由美子 亀井一枝
	みなと在宅介護支援センター	苦情解決責任者 苦情受付担当者	吉田洋 市居浩子 奥井真理子
	連絡先※共通	電話番号 FAX番号	06-6572-7898 06-6576-4790
築港地域 在宅サービス ステーション	築港デイサービスセンター／ 築港ホームヘルプセンター／ 築港在宅介護支援センター	苦情解決責任者 苦情受付担当者	大森義仁 松本美昭
		電話番号 FAX番号	06-6599-0610 06-6599-0660

■地域包括支センター/介護保険指定居宅サービス施設

港区南部地域包括支援センター	苦情解決責任者 苦情受付担当者 電話番号 FAX番号	宮崎賢治 宮崎賢治 06-6536-8162 06-6536-8172
----------------	-------------------------------------	--

【第三者委員】全施設共通

○横 瀧 洋 (弁護士):電話 06(6364)2636
○伊山喜二(法人監事):電話072(975)2200