

平成25年 5月30日

利用者各位

救護施設 港 晴 寮
施設長 梅 川 健 司

くじょうもうしでまどぐち せっち
「苦情申出窓口」の設置について

しゃかいふくしほうだい じょう きてい ほんじぎょうしょ りようしゃ くじょう
社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情
てきせつ たいおう たいせい ととの
に適切に対応する体制を整えています。

ほんじぎょうしょ くじょうかいけつせきにんしゃ くじょううけつけたんとうしゃおよ
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
だいさんしゃいいん かき せっち くじょうかいけつ つと
第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お
し
知らせいたします。

記

- | | |
|------------|--|
| 1. 苦情解決責任者 | 梅 川 健 司 (施設長) |
| 2. 苦情受付責任者 | 尾 崎 浩 一 (事務長代理)
辻 下 誠 (指導員) |
| 3. 第三者委員 | 横 瀧 洋 (弁護士)
06(6364)2636
道 中 隆 (関西国際大学教育学部 教授)
06(6498)4755 |

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）に報告いたします。
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。

なお、第三者委員の立合による話し合いは、次によりおこないます。

- 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等の確認

(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に申し立てることができます。

住 所 〒542-0065 大阪府大阪府中央区中寺1-1-54
電話番号 06-6169-3130