

平成 28 年 4 月 1 日

利 用 者 各 位

社会福祉法人 二人同心会  
特別養護老人ホーム セ・ラ・ヴィ  
施設長 大谷 直子  
東灘在宅福祉センター  
所長 大谷 直子  
住吉南町デイサービスセンター  
センター長 城 壮人

特別養護老人ホーム セ・ラ・ヴィ等に関する苦情への対応について

常日頃より特別養護老人ホーム セ・ラ・ヴィ等の運営についてご協力をいただき、誠に有り難うございます。

さて、当施設等を経営する、社会福祉法人 二人同心会では、法人が行なう福祉サービスの提供に関しての苦情を解決するため「苦情解決規程」を定め、適切な対応につとめることにいたしております。施設を利用されるにあたり、苦情などがございましたら遠慮なくお申し出ください。苦情と申しましても堅苦しく解されずに、介護等についてのお悩み、ご意見、ご要望も含めてお申し出ください。

苦情をお受けするについて、従来どおり職員の誰でもがお聞きいたしますが、別紙のとおり、責任者や担当者を設ける等して対応することにいたしておりますので、ご承知のうえ宜しくお願い申し上げます。

## 苦 情 解 決 に つ い て

社会福祉法人 二人同心会の高齢福祉関係各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等は下記のとおりです。

### 記

#### 1. 苦情解決責任者

特別養護老人ホーム セ・ラ・ヴィ	(施設長) 大谷 直子
東灘在宅福祉／住吉南部あんしんすこやかセンター	(所長) 大谷 直子
住吉南町デイサービスセンター	(センター長) 城 壮人

#### 2. 苦情受付担当者

・特別養護老人ホーム セ・ラ・ヴィ	(生活相談員 係長) 畠田 隆行
	(生活相談員 主査) 南 学
ヘルパーステーション	(主査) 伊藤 栄治
・東灘在宅福祉センター	
デイサービスセンター	(センター長) 桂 明浄
居宅介護支援事業所 (えがおの窓口)	(主査) 富田 裕子
・住吉南部あんしんすこやかセンター	(係長) 段 真奈美
・住吉南町デイサービスセンター	(副主査) 宮下 亜希子

#### 3. 第三者委員 (二人同心会 監事)

渉 祥章	〒665-0842 宝塚市川面 3-13-16	TEL : 0797-86-9155
野村 康弘	〒673-0891 明石市大明石町 2-5-1-717	TEL : 078-921-4411

#### 4. 苦情解決の方法

##### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、手紙などにより、苦情受付担当者等が随時受け付けます。

##### (2) 受け付けた苦情の報告、通知

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。

第三者委員は苦情申し出人に苦情受け付けの報告があった旨を通知します。

##### (3) 話し合い

苦情責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

その際、苦情申し出人は第三者委員の助言等を求めることができます。

##### (4) 解決の公表

個人情報に関するものを除き苦情解決の実績を公表します。

##### (5) 各施設の苦情申出先

特別養護老人ホーム セ・ラ・ヴィ	TEL : 078-811-2344	FAX : 078-811-2544
東灘在宅福祉センター	TEL : 078-842-1294	FAX : 078-842-6115
住吉南町デイサービスセンター	TEL : 078-846-7670	FAX : 078-846-7680