

平成 31 年 4 月 1 日

利 用 者 各 位

社会福祉法人 二人同心会  
高齢福祉部長 大谷 直子

社会福祉法人二人同心会 高齢福祉部 に関する苦情への対応について

常日頃より社会福祉法人二人同心会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、社会福祉法人 二人同心会では、法人が行なう高齢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。サービス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あたり、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、責任者や担当者設ける等して対応することにいたしてござ  
いますので、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	高齢福祉部長
東灘在宅福祉／住吉南部あんしんすこやかセンター	大 谷 直 子
住吉南町デイサービスセンター／訪問介護セラヴィ深江	

### 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  
(生活相談員兼介護職員 副主査 ショート担当) 小河 賢人
- 訪問介護セラヴィ (主査) 小川 英雄
- 訪問介護深江 (係長) 桂 明浄
- ・東灘在宅福祉センター
- 居宅介護支援事業所 (えがおの窓口) (主査) 畑 裕子
- デイサービスセンター (センター長) 新名 宏朗
- ・住吉南部あんしんすこやかセンター (主査) 刈谷 浩子
- ・住吉南町デイサービスセンター (センター長) 伊藤 栄治

### 3. 第三者委員 (二人同心会 監事)

野村 康祐 〒673-0891 明石市大明石町 2-5-1-717	TEL : 078-921-4411
小林 勇介 〒662-0973 西宮市田中町 3 番 1-2301 号	TEL : 0798-32-6448

### 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。  
なお、委員も直接苦情を受け付けることができます。

#### (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
住吉南部あんしんすこやかセンター	TEL : 078-842-3894	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
訪問介護セラヴィ深江	TEL : 078-771-9138	FAX : 078-771-9138