＜生野東養護老人ホームおがわ苑　苦情相談の受付・解決の仕組み＞

・苦情相談窓口

社会福祉法第82条の規定により、当施設ではご利用者・ご家族様からのご相談（苦情）に適切に対応す

る体制を整えております。

・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？

1. 電話及び書面などにより随時受付を致します。また、措置区へ直接申し出ることもできます。

　Q、受け付けられた相談（苦情）は、どのように報告・確認されるのですか？

1. 受付担当者が相談（苦情）を受付後、必要な対応を迅速に行います。緊急性のある事案に対しては、

必要であれば臨時のリスク管理委員会を開催し、協議を行います。

　※リスク管理委員会・・・施設長・介護支援専門員・生活相談員・支援員・看護師・栄養士等

　　　　　　　　　　　　　から代表された職員によって構成

　Q、解決責任者へ報告された後はどうなるのですか？

1. 解決責任者は受付担当者より随時報告を受け、必要に応じ指示を出し早期に解決できるように

努めます。また、相談（苦情）申出人は、措置区担当者の助言や立ち合いを求めることができ

ます。

　Q、おがわ苑で解決できなかった場合はどうなるのですか？

　Ａ、おがわ苑にて解決できなかった場合は、下記の運営適正化委員会に申し立てることができ

　　　ます。

　　　大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会（ＴＥＬ　06-6191-3130）

ご相談・苦情については、受付担当者・解決責任者・リスク管理委員会をおき、利用者・ご家族様に

対応致します。

受付担当者　池原明枝（主任支援員）

解決責任者　門脇謙二（施設長）