

令和元年10月15日
社会福祉法人 向陽学園

利用者各位

「苦情申出窓口」の設置について

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に適切に対応する体制を整えることにしました。

本事業所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、お知らせいたします。

記

- | | | | |
|------------|-------------------------|------------------------|-----------------|
| 1. 苦情解決責任者 | <small>あんじょう</small> 安城 | <small>いちろう</small> 一郎 | 施設長 |
| 2. 苦情受付担当者 | <small>いわさき</small> 岩崎 | <small>のぶひろ</small> 伸裕 | 主任（児童発達支援管理責任者） |
| | <small>ひろせ</small> 廣瀬 | <small>ちかこ</small> 千佳子 | 保育士 |

○社会福祉法人向陽学園○

〒577-0824 東大阪市大蓮東四丁目4番3号

TEL：06-6721-2618（代） FAX：06-6721-2731

E-mail：info@koyogakuen.or.jp

- | | | | | |
|----------|-----|------------------------|-------------------------|-------------------|
| 3. 第三者委員 | (1) | <small>こやす</small> 子安 | <small>あけみ</small> 朱実 | |
| 【苦情調整委員】 | (2) | <small>みやうら</small> 宮浦 | <small>じゅんいち</small> 惇一 | (連絡先06-6728-8425) |
| | (3) | <small>かわなか</small> 川中 | <small>たかし</small> 隆志 | |

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) 苦情の受付・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会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、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等の確認

(4) 大阪府の「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（連絡先06-6191-3130）に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます。

○社会福祉法人大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会○

〒542-0012

大阪市中央区中寺1-1-54 大阪府社会福祉指導センター 1階

TEL : 06-6191-3130 FAX : 06-6191-5660

<http://www.osakafusyakyo.or.jp/unteki/index.html>

平成14年3月30日 設置

平成24年8月 1日 担当者変更

平成28年3月30日 委員変更

令和元年10月15日 大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会事務所移転