

サンシャインの『苦情解決体制』について

1. 苦情申出の窓口

苦情受付担当者・他職員となっておりますが、申し出されにくい方は意見箱（※）をご利用ください。また直接第三者委員に申し出ることもできます。

2. 苦情の受付

原則として、苦情受付担当者・第三者委員となっております。他の職員や意見箱（※）に申し出された場合は、苦情受付担当者が内容を確認に伺い受付をいたします。

3. 苦情受付時間

苦情受付担当者・・・午前9時00分 ～ 午後5時30分

他職員・・・随時

意見箱・・・（原則として）24時間

※毎週月曜日に苦情受付担当者が開錠いたします。

4. 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に報告いたします。（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否された場合は除く）

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に報告を受けた旨を通知いたします。

5. 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持って話し合い、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ち会いを求めることができます。また、第三者委員が直接苦情を受け、苦情申出人が苦情解決責任者との直接の話し合いを希望されない場合は、第三者委員が間に入って解決に向けて調整を行います。

6. サンシャインにて解決できない場合

解決できなかった苦情は、各行政機関に設置された苦情快活のための窓口に出ることがあります。

(市町村の窓口) 大阪市役所健康福祉局介護保険係	所在地 大阪市北区中之島 1-3-20 TEL 06-6208-8057 FAX 06-6202-6964 受付時間 9:00～17:30
-----------------------------	--

(大阪府の窓口) 大阪府健康福祉部高齢介護室施設係	所在地 大阪市中央区大手町 2 丁目 T E L 06-6944-2674 F A X 06-6944-7090 受付時間 9 : 00 ~ 18 : 00
(公的団体の窓口) 国民健康保険団体連合会介護サービス ス苦情相談窓口	所在地 大阪市中央区常磐町 1-3-8 中央大通 F N ビル内 T E L 06-6949-5418 F A X 06-6949-5417 受付時間 9 : 00 ~ 17 : 00

○苦情受付担当者

[職名] グループホームサンシャイン 計画作成担当者

○受付時間

毎週月曜日～金曜日 9 : 00 ~ 17 : 30

○苦情解決責任者

[職名] グループホームサンシャイン管理者

○第三者委員

[職名] 社会福祉法人大桐福祉会

大桐地域在宅サービスステーションおおぎり 施設長

[職名] 地域民生委員、児童委員 1名

(※) 意見箱

直接、苦情の申出をされにくい場合は、意見箱をご利用ください。意見箱は、事務所カウンターに常時設置し、毎週月曜日に苦情受付担当者が開錠いたします。

ご利用されやすいように、所定の用紙(「苦情・要望書」)を常時意見箱の付近や食堂に備えております。

ご記入の際には、匿名希望か否かを必ずご記入くださいますようお願いいたします。

匿名の場合は第三者委員に報告させていただきます。