

苦情解決の仕組みについてのご案内

(1) 苦情の受付

苦情は各施設の苦情受付担当者が随時受付をします。苦情の申し出は、面接、電話、ファックス、電子メール、書面によりお申し出ください。また、各施設に設置しています意見箱に入れていただいても結構です。

(2) 苦情受付担当

ハーモニーこはた ☎ 0774-33-8270	デイサービス	生活相談員
	居宅介護支援	介護支援専門員
	地域包括支援センター	相談員
ハーモニーおくらやま ☎ 0774-33-6111	デイサービス	生活相談員
ハーモニーやまはた ☎ 0774-38-2810	認知症対応型共同生活介護	管理者
	小規模多機能型居宅介護	管理者
	訪問介護	管理者
ハーモニーこが ☎ 075-935-7100	介護老人保健施設 長期入所	支援相談員
	介護老人保健施設 短期入所	支援相談員
	居宅介護支援	介護支援専門員
	通所リハビリテーション	支援相談員
ハーモニーこがなの家 ☎ 075-334-5725	地域密着型 特定施設入居者生活介護	介護主任
	認知症対応型通所介護	生活相談員

(3) 苦情受付の報告

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情受付相談票に記入します。苦情内容により、解決できる場合は、担当事業部門に連絡し、速やかに対応・調整を依頼します。また、担当事業部門において解決が困難な苦情については、法人に設置された苦情解決委員会に報告します。報告を受けた苦情解決委員会は、その内容を確認し苦情申出人に対して報告を受けたことを通知します。

(4) 苦情解決のための話し合い

苦情解決委員会は苦情申出人と誠意をもって話し合い、その解決に努めます。
なお、話し合いは次の要領で行います。

- イ 苦情内容の確認
- ロ 苦情解決についての提案と調整
- ハ 話し合いの結果、及び解決の方法の確認

(5) 当法人において解決できなかった場合

当法人において、双方の話し合いによる解決ができなかった場合は、京都府社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に申し出ることができます。

京都府社会福祉協議会 運営適正化委員会

☎ 075-252-2152 FAX 075-212-2450

(6) 苦情・要望に対する解決や改善結果のお知らせ

苦情解決や改善の結果を将来に活かすために、苦情受付担当者は受付から解決、改善までの経過と結果を記録します。また、苦情解決の結果や改善事項について6か月ごとに第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。解決結果については、個人に関する情報を除いて、施設の機関紙や事業年度終了後の事業報告書などを通じて公表します。

【苦情解決の仕組みと流れ】

