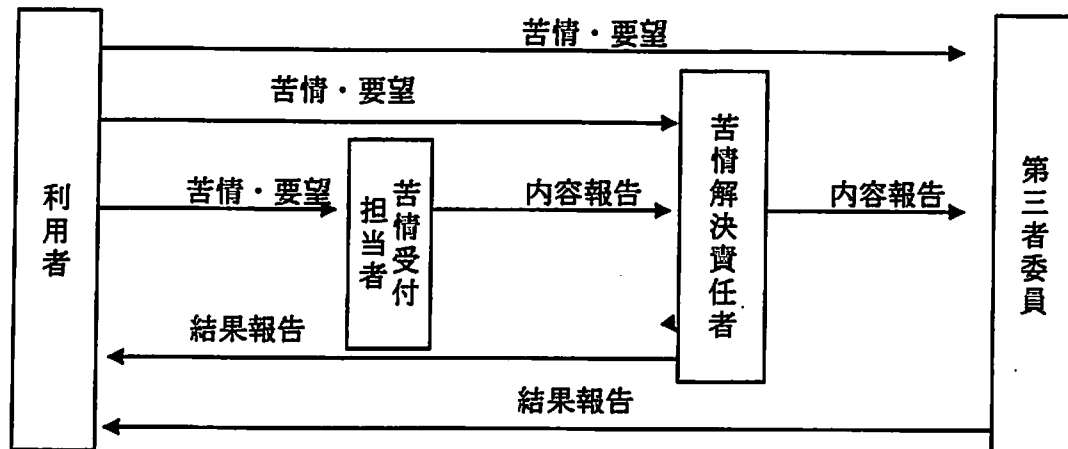


# 大阪市ホームヘルプ協会の福祉サービスに対する苦情・要望への対応

当協会では、苦情や要望の円滑、適切な解決を図るための体制を設けています。

## 1. 苦情解決体制の概要



## 2. 苦情受付担当者

〔北部事務所〕 中尾 浩治（訪問介護等）、有川 光夫（居宅介護支援等）  
〔南部事務所〕 谷和 孝博（訪問介護等）、中西 英子（居宅介護支援等）  
〔総務課〕 水脇 治子、島 由起子

## 3. 苦情解決責任者

〔北部事務所〕 磯野 友彦  
〔南部事務所〕 谷和 孝博  
〔総務課〕 磯野 友彦

## 4. 第三者委員（2名）

岩本 安昭（弁護士）、西山 嘉和（理事）

## 5. 苦情解決の方法

### (1) 苦情の受付

苦情（要望）は、口頭、電話、書面等により、苦情受付担当者が随時受け付けます。また、苦情解決責任者や第三者委員に直接申し出ることできます。

### (2) 苦情受付の報告

苦情受付担当者が受け付けた苦情（要望）は、苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。ただし、苦情を申し出た人が第三者委員への報告を望まない場合はのぞきます。

### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情を申し出た人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。苦情を申し出た人は、第三者委員に助言や立会いを求めることができます。

### (4) 結果報告

苦情解決責任者や第三者委員は、解決の結果を苦情を申し出た人に報告します。

### (5) 解決しない場合

話し合いにより解決できない場合は、大阪府社会福祉協議会の運営適正化委員会に申し出ることができます。

電話 06-6191-3130

