苦情とご相談の窓口案内

社会福祉法人 孝栄会

サービスに関するご意見・ご要望・お困りごとは、下記の窓口へお申し出ください。苦情を申し出たことを理由に、不利益な取扱いを行うことはありません。

■事業所の相談窓口

事業所	電話番号・対応体制
地域密着型特別養護老人ホーム つかさ交野	電話　072-896-8200 苦情解決責任者　施設長 平井大輔 受付担当　生活相談員
小規模多機能ホーム わかば交野	電話　072-896-8200 苦情解決責任者　管理者 嶋田宏明 受付担当　介護支援専門員

・受付時間　9:00～17:00
・所在地　　〒576-0017
　　大阪府交野市星田北 7 丁目 7 番 13 号

■外部の相談窓口

事業所への申出に加え、下記の窓口にもご相談いただけます。外部への相談をご希望の場合は、職員からも窓口をご案内します。

窓口	連絡先・受付時間・所在地
交野市 高齢介護課	電話　072-893-6409 平日 9:00～17:00（土・日・祝日・年末年始を除く） 〒576-0034 交野市天野が原町 5 丁目 5 番 1 号 ゆうゆうセンター1 階
大阪府国民健康保険 団体連合会 介護保険室 介護保険課 苦情相談係	電話　06-6949-5418 平日 9:00～17:00（12:30～13:15 を除く） 土・日・祝日・年末年始は休み 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 1 丁目 3 番 8 号 中央大通 FN ビル 5 階

苦情対応の流れは、次のページをご覧ください。

苦情への対応

ご相談・苦情は丁寧にお聴きし、苦情受付担当者と苦情解決責任者が連携して、迅速かつ適切な対応とサービスの改善に取り組みます。

1 お申し出の受付と安全確認

ご相談の内容とご希望を丁寧にお聴きします。担当者が不在の場合も、職員が受け付けます。けが・急変等、安全に関わる緊急性がある場合は、必要な救急対応や関係機関への連絡を優先します。

2 内容の記録と責任者への報告

受付日時、申出内容、ご希望、初期対応等を記録し、原則当日中に苦情受付担当者・苦情解決責任者へ報告します。重大な事案は直ちに報告します。

3 事実の確認

サービス記録や関係資料を確認し、必要に応じて関係職員から聞き取りを行います。事実と推測を区別し、ご説明に必要な内容を整理します。

4 対応方針の決定と回答

苦情解決責任者が対応方針を決定し、確認結果と必要な対応・改善策をご説明します。原則7日以内を目安に回答します。確認に時間を要する場合は、途中経過と今後の連絡予定をお伝えします。

5 改善結果の確認と再発防止

改善の担当者と期限を定めて対応し、実施結果を確認して申出者へお伝えします。対応経過を記録し、必要な内容を職員間で共有して、再発防止とサービス改善に取り組みます。

個人情報と記録の取扱い

ご相談により知り得た情報は、解決に必要な範囲でのみ共有します。苦情内容と対応経過は記録し、個人情報に配慮して、その完結の日から5年間保存します。

事業所への相談だけでなく、前のページに記載した交野市・大阪府国民健康保険団体連合会にもご相談いただけます。

社会福祉法人 孝栄会　　2025年2月1日