

苦情解決について

基本方針

福祉サービスの提供に対する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の満足感の向上や利用者個人の権利擁護を図るとともに、利用者の福祉サービスの適切な利用を支援します。また、社会性や客観性を確保し、一定のルールに従った方法で解決を進めることにより、円滑、円満な解決の促進や本会の信頼や適正の確保を図ります。

苦情解決体制

苦情解決体制 苦情解決体制を以下の通り設置しております。

1. 苦情解決責任者 施設長・事業管理者を苦情解決責任者に任命します。
2. 苦情受付担当者 施設ごとに苦情受付担当者を任命します。

対象事業所

特別養護老人ホーム サンホーム神戸西	窓口担当者：施設課長 ご利用方法：電話 078-961-5200
デイサービスセンター サンホーム神戸西	窓口担当者：在課長 ご利用方法：電話 078-961-5200
指定介護居宅支援事業所 サンホーム神戸西	窓口担当者：介護支援専門員 ご利用方法：電話 078-961-5335
有料老人ホーム サンライズ朝霧	窓口担当者：相談員 ご利用方法 電話 078-961-5200
デイサービスセンター サンホーム西神	窓口担当者：在宅課長 ご利用方法：電話 078-997-5555
看護小規模多機能型居宅介護 みたに	窓口担当者：介護支援専門員 ご利用方法：電話 078-961-5200

第三者委員

苦情解決に社会性、客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置します。

三者委員 中垣 正樹

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合いを求めることができます。
お電話・FAXまたは当サイトのお問い合わせフォームよりお問い合わせ下さい。

社会福祉法人 神戸日の出会
TEL 078-961-5200 / FAX 078-961-5590

★公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます

神戸市介護指導課	所在地：神戸市中央区加納町 6-5-1 神戸市役所 3 号館 3 階 電話番号：078-322-6326 対応時間：平日 9:00 ～ 17:15
神戸市生活情報センター	所在地：神戸市橘通 3-4-1 電話番号：078-371-1221 対応時間：平日 9:00 ～ 12:00、 13:00 ～ 17:00
兵庫県国民健康保険 団体連合会	所在地：神戸市中央区三宮町 1 丁目 9 番 1-1801 号 電話番号：078-332-5617、FAX：078-332-5650 対応時間：平日 9:00 ～ 17:15