

利用者各位

2024年 7月 1日

医療法人社団 丸山会  
八戸の里病院 訪問看護

## 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法 第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

### 記

1. 苦情解決責任者 折田 兼一（事務長）
2. 苦情受付担当者 大西 達也（八戸の里病院 訪問看護担当）

### 3. 苦情解決の方法

#### （1）苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより、苦情受付担当者が随時受け付けます。

#### （2）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、苦情解決責任者に報告いたします。

#### （3）苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

- （4）本事業者で解決できない苦情は、市町村に設けられた苦情対応窓口に出ることができます。また、大阪府社会福祉協議会に設置された福祉サービス「運営適正化委員会」TEL 06-6191-3130でも相談をお受けいたします。

#### ○ 市町村の窓口

東大阪市 高齢介護課

06-4309-3185

東大阪市 福祉部 指導監査室 介護事業者課

06-4309-3317

#### ○ 公的団体の窓口 大阪府国民健康保険団体連合会

06-6949-5418

#### ○ 八戸の里病院 訪問看護

06-6722-7676