

## 課題(「苦情」申し出)のご案内

平成 30 年 4 月 1 日現在

社会福祉法人愛知育児院

社会福祉法第 82 条の規定により、下記のように体制を整えています。  
皆様からの課題や苦情を適切に対応し、事業内容の充実に努めてまいります。

### 記

#### 1. 受付担当者・解決責任者

	<担当者>	<責任者>
・児童養護施設 南山寮	主任児童指導員	施設長：山田勝己
・地域小規模児童養護施設 みなみ	主任児童指導員	施設長：山田勝己
・南山ルンビニー園	副園長	施設長：奥原孝子
・南山の郷 [特養、ショートステイ]	生活相談員	施設長：古川忠利
・ 「 [デイサービス]	生活相談員	管理者：脇岡正和
・ケアハウス南山の郷	生活相談員	施設長：古川忠利
・居宅介護支援事業	管理者	施設長：古川忠利
・小規模多機能ホーム みなみやま	介護支援専門員	管理者：伊藤周作
・認知症グループホーム みなみやま	計画作成担当者	管理者：伊藤周作
・高齢者向け住宅 みなみやま	みなみやま管理者	施設長：古川忠利

#### 2. 第三者委員

- 宮本 益治 委員 (大学教授)  
久保田 厚美 委員 (福祉関係者)

#### 3. 解決の方法

##### (1) 受付

面接、電話、書面などにより、担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接申し出ることできます。一般的な時間内で、お電話をお願いいたします。

宮本委員 自宅電話 052 (871) 6329

久保田委員 自宅電話 0561 (39) 1810

##### (2) 受付の報告、確認

担当者は責任者と(申し出人が必要の場合)第三者委員に報告します。第三者委員は申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

##### (3) 解決のための話し合い

責任者は申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、申し出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行ないます。

1. 第三者委員による苦情内容の確認
2. 第三者委員による解決案の調整、助言
3. 話し合いの結果や改善案の調整、助言

##### (4) 他の機関の紹介

本事業所で解決できない場合は、次の機関に申し出ることが出来ます。

- ・ 愛知県運営適正化委員会 (県社会福祉協議会内) 052 (212) 5515
- ・ 介護保険の関係 愛知県国民健康保険団体連合会 052 (962) 1221