

(参考様式7)

利用者(入所者)又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	共生型生活介護シンフォニー
サービス種別	共生型生活介護

措置の概要

- 1 利用者(入所者)又はその家族からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者相談・苦情に対する常設窓口として相談担当者を設置している。
また、担当者が不在の場合は、基本的事項については誰でも対応できるようにするとともに担当者に相談・苦情内容をかならず引き継いでいる。
- ・苦情解決責任者 渥美 益美(株式会社ユーモア法人統括)
 - ・苦情受付担当者 尾平 幸宏(株式会社ユーモア代表取締役)
- 電話番号 053-523-6056 FAX番号 053-475-6565
- 第三者委員
- 長谷川 行信(あくしす 地域生活支援の家 あつとほ一む内) 053-474-8834
高尾 浩(NPO法人ライフシポー)053-412-1678
- 2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順
- ① 苦情の受付 苦情の面接、電話、書面により苦情受付担当者が随時受け付け、苦情解決責任者に報告する。
(ただし、受付時間8:30~17:30とする)
(17:30以降は事業所電話番号から苦情受付担当者の携帯電話に転送され受付・対応する。)
第三者委員に直接苦情を申し出ることできる。
 - 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と第三者委員(苦情申出者が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告する。
第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知する。
 - ③ 苦情解決の為に話し合い 苦情解決責任者は、苦情申出人に誠意を持って話し合い解決に努める。
まず、内部で検討したのち本人に伝達するように心がける。
その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会を求めることができる。
第三者委員の立会による話し合いは、次により行う。
 - ・第三者委員による苦情内容の確認。
 - ・第三者委員による解決案の調整、助言。
 - ・話し合いの結果や改善事項の確認。
 - ④ 苦情処理の記録 苦情の内容及び処理の過程、結果については必ず記録をとり、保管し再発防止に役立てる。
 - ⑤ 都道府県「運営適正化委員」の紹介。
本事業で解決できない苦情は、静岡県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができる。

3 その他参考事項

- ・損害賠償請求に対しては、保険・労災等に対応するか別途混議の上検討する。
- ・普段から苦情の出ないサービス提供に心がける。
- ・その他、必要に応じて市町村の指導を仰ぐものとする。
- ・苦情の内容はスタッフミーティングなどの機会でも、なぜ起こったかを十分に議論し、再発防止のための対応を考える。

注 上の事項は例示であるので、これにかかわらず適宜項目を追加し、その内容について具体的に記載してください。