

(参考様式3)

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	障害者支援事業otaruArs「グループホームころあるす」
申請するサービス種類	共同生活援助 介護サービス包括型

措置の概要	
<p>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 苦情受付担当者 名前 橋爪 まな 電話番号 0134-65-0101 苦情解決責任者 名前 水口 能孝 電話番号 080-6006-3173</p> <p>・利用者にはこの内容の印刷物を配布するか、重要事項説明書に下記内容を掲載するなどしてあらかじめ周知する。また、その内容について事業所の見やすい場所へ掲示する。 ・「苦情・相談対応記録」を作成し、例えば苦情とまでは言えない軽微な事案(相談・ご意見)であっても、サービスの質の向上のため拾い上げ、記録する。 ・担当者が不在の場合でも誰もが対応可能なようにし、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。</p> <p>2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順 ・苦情又は相談があった際には、状況を詳細かつ正確に把握するため、場合によっては訪問を実施するなど、慎重に聞き取りや事情確認を行う。 ・特に当事業所に関する苦情である場合には、利用者側の立場に立って事実関係の特定を行う。 ・相談担当者は速やかに、管理者やその他の従業員と共同して、利用者の意見・主張を最大限に尊重した上で適切な対応方法を検討する。 ・関係者への連絡調整を迅速かつ確実に行うとともに、必ず、利用者へ対応内容等の結果報告を行う。(時間を要する場合は一旦その旨を利用者へ伝え、進捗状況を適宜報告するなど、きめ細やかな対応を行う。)</p> <p>苦情解決の仕組み 福祉サービスに関する苦情は、まず事業者(福祉サービス提供者の苦情解決体制)に申し出ることにあります。 事業者は、苦情受付担当者や苦情解決責任者をおき、中立を旨とする第三者である第三者委員を任命して話し合いによる解決に努めます。しかし、その話し合いでは解決できない場合、又、事業所の苦情解決体制に直接相談しにくいときなど、運営適正化委員会に申し出ることができます。 委員会では、利用者などから苦情申出のあった場合必要な助言、解決に向けた事情調査、あつせん等を行います。</p> <p>第三者委員 北海道福祉サービス運営適正化委員会 〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 北海道社会福祉総合センター(かでの2・7)5階 (011)204-6310 (011)204-631</p> <p>※具体的な対応方針 常設の意見箱設置。アンケートとして小さな意見を日頃からきめ細かく対応することにより、大きなクレームに発展することを防ぐ。世話人や生活支援員・サビ管や責任者(ヒト)食事(モノ)レクリエーション内容(コト)などサービス全般への評価を利用者目線から実施し、大きな問題に発展する前にスタッフ皆で解決策を考える。</p> <p>それでも解決しない苦情についてはまずは、ご利用されている事業者等の苦情受付担当者や第三者委員に相談してください。事業者と話し合ってもなかなか解決しない時や直接苦情が言いにくい時には、北海道福祉サービス運営適正化委員会にご相談していただく形式。</p> <p>3 その他参考事項 ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口など関係機関との協力により、常に利用者の利益を最優先に考え、全力で対応する。 ・苦情がサービスの質の向上を図る上での貴重な財産になるとの認識を持ち、「苦情・相談対応記録」に記録した内容はそのつど従業者全員に周知して再発防止に取り組むと同時に、今後のサービス向上のための方策について事業所全体で検討する。</p>	

備考 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。