

(参考様式6)

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	障害福祉サービス事業 ZERO
申請するサービス種類	就労継続支援B型

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
 - ① 連絡先
障害福祉サービス事業 ZERO : (052)332-5775
名古屋市障害福祉部指導係 : (052)972-4149
 - ② 担当者
サービス管理責任者 (諸喜田 克也)
 - ③ 受付時間
9:00 ~ 17:00
 - ④ 担当者不在時の対応
苦情処理受付簿に記入し報告
 - 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 苦情受付の報告・確認 : 受け付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員(苦情を申し出た人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告を行う。第三者委員は内容を確認して、苦情を申し出た人に報告を受けた事を通知する。
 - ② 苦情解決の為の話し合い : 苦情解決責任者は苦情受付担当者の協力を得て、苦情を申し出た人と誠意を持って話し合い、解決に務める。
 - ③ 第三者委員立会いによる話し合い : 必要に応じて報告・助言や立会いを求める
 - ④ 解決困難な場合 : 愛知県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会への連絡も検討する。
 - ⑤ 台帳に記録 : 経過を記録表に記入
 - ⑥ 再発防止
同様の苦情、事故が起こらないよう、従業者へ周知すると共に、
「苦情処理マニュアル」を作成・改善し、再発防止に努めサービスの向上を目指す。
- ◇基本姿勢
- ・ 苦情対応及び事故対応は、全ての業務に優先する
 - ・ 相手の立場に立ち誠意をもって対応する
 - ・ 透明性と説明責任をもち、専門用語は使わない事を心がける
- 3 その他参考事項
 - ・ 匿名希望等での要望も受付ができるよう意見箱を設置する
 - ・ 普段から職員と利用者のコミュニケーションを測り、苦情になる前の段階で職員会議で情報を共有し対策をとり、苦情がでないようなサービス提供を行う。
 - ・ 事故防止と業務改善(提案制度の導入)を行い意識の高揚に務める