

(参考様式 2)

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

事業所名	支援センターぬくもり
指定障害福祉サービス等の種類	一般相談支援 特定相談支援

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 TEL : 052-819-4445 FAX : 052-819-4446
- ② 担当者名 担当者兼苦情解決責任者 管理者 松原進
- ③ 月曜日～金曜日 9:00～18:00(祝祭日 年末年始を除く)
- ④ 担当者不在及び時間外の場合は、携帯電話へ転送し対応します。

2 外部苦情相談窓口

名古屋市健康福祉局障害福祉部障害者支援課 TEL : 052-238-0567 FAX : 052-238-0578  
名古屋市社会福祉協議会福祉サービス苦情相談センター TEL : 052-910-7976 FAX : 052-910-7977  
愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会 TEL : 052-212-5514 FAX:052-212-5514

3 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

※具体的な対応方針

- ① 苦情原因の把握：当日または時間帯によっては翌日に利用者宅へ訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し、了承を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ② 検討会の開催：苦情内容の原因を分析するため、関係者出席のもと、対策協議を行う。
- ③ 改善の実施：利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。(損害を賠償すべき事故が発生した場合、速やかに損害賠償を行う。)
- ④ 解決が困難な場合：市町村に連絡し、助言・指導を得て、改善を行う。また、解決できない場合には、市町村と協議して愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会への連絡も検討する。
- ⑤ 再発防止：同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業員への周知するとともに「苦情対応マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
- ⑥ 事故発生時の対応等  
事故が発生した場合には速やかに必要な措置が講じられるよう、あらかじめ関係各機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

3 その他参考事項

定期的に研修会や勉強会を実施し、普段から苦情が出ないような対応を心がける。(定期事業所内会議等)利用者へは、事業所内の相談窓口とともに、事業所外の窓口となる愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会についても重要事項説明書で説明し、事業所内の見やすい場所に掲示する。