

特定非営利活動法人風における利用者からの苦情処理の措置概要

申請するサービス：障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規程する障害福祉サービス（居宅介護・行動援護・重度訪問介護・同行援護）及び、地域生活支援事業（移動支援）及び放課後等デイサービス

1. 利用者からの相談、または苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

- 意見・苦情に対する常設の窓口として相談担当者を置き、且つ利用者に対しては、申し込み時にその由を掲示している。

窓口： 特定非営利活動法人 風

電話番号：090-8052-3771 FAX：043-432-0825

担当者： 築瀬 順子

- 第三者委員の設置 事業内で解決できなかった問題について対応を行い、且つ利用者に対しては申し込み時にその由を掲示している。

担当者： 久本 近子

2.円滑かつ迅速に苦情処理をおこなう為の処理体制・手順

- 苦情申し出があった際には、客観的な目で公正な立場で、利用者・サービス提供者双方から詳しい事情を聞く。
- その苦情が要望レベルのものか、請求レベルのものか、責任追及なのかなどを判断する。
- 事業者側に改善の必要があると判断した際は、直ちに運営責任者、従業員らとともに検討、改善する。
- また、速やかに苦情申し出者に事業者側の改善措置を文章等で伝えるとともに、その実行を行う。
- 経過を観察し、再改善の必要がないかを見極める。
- 全てを記録し保存し置くとともに、再発の防止に努める。
- 必要あれば、経過や謝罪を開示し、利用者のプライベートにかかわる危険がある際は秘密保持に努める。
- 事業所内で解決を覚えない際は、速やかに第三者委員に連絡、対応を行う。
- 利用者より第三者委員に苦情が上がった場合も同様に、内容を確認の上、利用者、第三者委員、担当を話し合いの場を持ち解決を図る。解決を得ない場合は、県社協の運営適正化委員会に上げ、判断を仰ぐ。

3. その他の参考事項

- 日頃から、利用者の要望に耳を傾けるとともに、サービス従業員の研修を行うなどしてサービスの質の向上を図りまた、利用者の権利を守る(権利擁護など)ための情報を得たり、勉強を行う機会をもつ。
- 財務や運営、サービス等の情報公開の義務を怠らない。
- 尚、この苦情処理の関係文書については、5年間の保存とするものとする。