

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	ケセラセラ
申請するサービス種類	・ 居宅介護 ・ 重度訪問 ・ 行動援護 ・ 同行援護

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

会社窓口 077-532-3095 受付担当 村上 美耶
info@lb.777.cx
 緊急対応 090-7486-6475 解決担当 並河 優

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電話、またはメールで苦情受付を行う
- ②電話は当日、メールは翌日までに利用者（家族）に対応策を伝え記録する
- ③後日、事実確認などを2名以上で行い記録する
- ④苦情対応を見直し利用者（家族）へ提案する
- ⑤自社で解決しないときは行政機関に相談し記録する

※具体的な対応方針

- ①サービス提供責任者が苦情受付を行う
 ※緊急時は代表社員が行う
- ②管理者及びサービス提供責任者2名で協議し即時電話対応を行う
- ③管理者、責任者、代表社員、対象従業員のうち2名で利用者(家族)聞き取りを行う
 ※利用者自宅、又は事務所相談室
- ④後日苦情解決の提案書を持参し利用者（家族）と面談を行い、同意サインを頂く
- ⑤④で解決しないときは利用者在住の各市町村障害福祉課や社会福祉協議会
 あんしん・なっとく委員会などに情報提供及び相談し解決をはかる
 利用者等は事業所を介さず直接同機関に相談することができる。

※連絡先

- ⑥管理者はまた責任者がインシデントアクシデントの作成を行う
- ⑦ホームページで事例の過程と結果を利用者匿名で案内する。

※滋賀県社会福祉協議会 運営適正化委員会(あんしん・なっとく委員会)
 草津市笠山7丁目-8-138 (県立長寿社会福祉センター内)
 電話番号：077-567-4107 (月～金9:00～17:00 但し祝祭日除く) FAX：077-561-3062
 E-mail：c-ansin@mx.biwa.ne.jp ※手紙での相談も受付けています
 ・草津市 健康福祉部障害福祉課障害福祉グループ 電話番号：077-561-2363
 ・栗東市 栗東市障害福祉課 電話番号：077-551-0304
 ・守山市 健康福祉部障害福祉課 電話番号：077-582-1168
 ・大津市 大津市障害福祉課 電話番号：077-528-2745

3 その他参考事項

- ・ 苦情対応は迅速かつ確実に行う事とする
- ・ 連絡があった時点でヒヤリハット事例ではなく、インシデントアクシデント事例として重く受け止め対応する
- ・ 必ず2名以上で対応する
- ・ 事例時刻、対応時系列、内容、関わった人物などを詳細に記録する
- ・ 必要に応じて2名以上で謝罪し、今後同じ事例が他所でも起こらないように朝礼及び週会議(ケース会議)で協議し事業所として方針を示す
- ・ 過剰要求やサービス外の要望に関しては法的根拠を持ち毅然と対応する
- ・ 行政や相談支援など各機関への報告を怠らない

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。