

利用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

イシノ療護園相談支援事業所

措 置 の 概 要

1 利用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

苦情解決窓口(担当者)・・・ 相談支援専門員 春田 浩志

☎ 0276-63-7652 fax 0276-63-7649

苦情解決責任者・・・ 管理者 和田 義明

第三者委員

(1) 岡田 良次(保育園長) 群馬県邑楽郡大泉町住吉8番7号

TEL(0276)62-2049

(2) 渡辺 政和(元・大泉町町議会議員) 群馬県邑楽郡大泉町北小泉1-23-3

TEL(0276)63-2987

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) 苦情の受付
- (2) 苦情受付の報告・確認
- (3) 苦情解決に向けての話し合い
- (4) 群馬県適正化委員会への申し立て

*具体的な対応方針

(1) 苦情の受付

- ① 苦情の受付担当者は、ご利用者からの苦情を面接、電話、書面などにより随時受付ける。

*受付曜日及び時間・・・毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00

☎ (0276) 63-7652 FAX (0276) 63-7649

*投書箱・・・イシノ療護園正面玄関並びに食堂に設置

- ② 苦情受付担当者は、ご利用者から苦情を受付けた際は、次の事項を書面に記録し、苦情申出人、その内容を確認する。

イ) 苦情内容 ロ) 苦情申出人の希望 ハ) 第三者委員への要否

ニ) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

- ③ 上記、ハ及びニが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いによる解決を図る。

(2) 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者は、受付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。
- ② 苦情受付担当者は、(1)のハ及びニが不要な苦情についても、必要に応じて第三者委員に報告する。
- ③ 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(3) 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いにより解決に努める。

その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは次により行うとする。

イ) 第三者委員による苦情内容の確認の調整・助言

ハ) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(4) 群馬県適正化委員会(群馬県社会福祉協議会内)

事業者段階で解決できない場合は、群馬県適正化委員会に申し立てできる情報を提供を行う。

【所在地】: 前橋市新前橋 13-12 ☎ 027-255-6669 fax 027-255-6173

【受付時間】9:00 ～ 17:00

3 その他参考事項

人権擁護・苦情対策委員会設置(障害者支援施設)

*委員会構成メンバー

イシノ療護園/ライフサポート・イシノ/相談支援(事)(生活支援員、看護員、事務員、相談支援専門員・・・8名)