

ワークスペース喜福 苦情対応マニュアル

当事業所では、利用者からの苦情に適切に対応するため以下の体制を整える。

苦情解決責任者、苦情受付担当者、及び第三者委員を下記の通り選任し、苦情解決に努める。

- 1、 苦情受付窓口 B型主任：生活介護主任
- 2、 苦情解決責任者 所長
- 3、 第三者委員 各年度毎に3名専任し、利用者及び家族に伝える。

4、苦情解決の手順

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付ける。
苦情内容は守秘義務によって秘密は守られる。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告する。

第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して、報告を受けた旨を通知する。

(3) 苦情解決の為の話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と話し合い、解決に努める。
その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求める事ができる。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決案の、調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 当事業所で解決出来ない苦情は、滋賀県社会福祉協議会に設置された「滋賀県運営適正化委員会（あんしん・なっとく委員会）」に申し出る事ができる。電話 077-567-4107
ファックス 077-561-3061 メール c-ansin@mx.biwa.ne.jp