

# 利用者からの相談・苦情対応

法人名

社会福祉法人飯盛会

## 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。又、担当者が不在のときは、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応じられるよう対応する。また、公的機関の相談窓口として、福岡市西区保健福祉センター、福岡市保健福祉局、国民健康保険団体連合会、社会福祉協議会などの福祉相談窓口を案内する。

電話番号:092-892-2331(障がい者支援施設サンハウス・代表電話番号)

FAX番号:092-892-2332(障がい者支援施設サンハウス)

※各事業毎に担当者、責任者を設置する。

※事業の名称

障がい者支援施設サンハウス・障がい福祉サービス事業所サンハウス(通所生活介護・就労支援)・サンサンホーム・グループホームひかり  
地域密着型特別養護老人ホームサンガーデン・デイサービスセンターはねどの湯

## 2 苦情解決第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

## 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに苦情解決担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当者からも事情を確認する。
- ② 苦情解決担当者が必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う(検討会議を行わない場合も必ず管理者まで結果を報告する。)
- ③ 検討の結果、必ず翌日までに具体的な対応をする(利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等)。
- ④ 記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

2018 年度

社会福祉法人飯盛会

苦情報告

年月	事業名	申出者	苦情内容	対応
2018 年4月	サンハウス通所生活介護	利用者	処遇	処遇対応指導
2018 年 8 月	障がい者支援施設サンハウス	入居申込者	入所情報の説明不十分	説明手段、方法の見直し
2018 年 10 月	障がい者支援施設サンハウス	利用者家族	事故対応	処遇、報告対応指導
2018 年 12 月	障がい者支援施設サンハウス	利用者家族	処遇(配慮不足)	接遇指導
2019 年 1 月	DSはねどの湯	利用者	食事提供	調理、配膳の提供時間の調整
2019 年 2 月	不明(当送迎車両)	匿名	交通マナー	交通マナー指導

※2018 年度:苦情受付上記 6 件