

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。

2019 年度

社会福祉法人飯盛会

苦情報告

年月	利用者又は申出者氏名	内容	対応
2019/4	匿名	他者への話し方	コミュニケーション・対応方法の指導
2019/5	利用者	処遇対応	説明手段、方法の見直し
2019/5	匿名	車両運転	交通マナー、報告対応指導
2019/6	利用者	処遇対応	接遇対応指導
2019/7	利用者及びその家族	説明不足・処遇対応	調理、配膳の提供時間の調整
2019/9	施設近隣住民	施設からの騒音・配慮不足	作業時間の見直し
2019/10	他事業所職員	利用者処遇対応	接遇対応指導
2019/12	利用者家族	電話応対	接遇対応指導

※2019 年度：苦情受付上記 8 件