

# 利用者又はその家族からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所・施設の名称 ( ココの相談支援 )

サービスの種類 ( 特定相談支援事業・障がい児相談支援 )

## 措置の概要

### 1 利用者等からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

常設窓口：電話 06-6914-4603 ファックス：06-6914-4607

担当者：伊藤 公介

※ご利用者にはこの内容を重要事項説明所に記載をし、周知を行う。

相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応報告書」を作成する。

担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

主に、併設事業所の居宅介護支援事業所管理者を中心として対応を行う。

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関 ☎おさか介護サービス相談センター

大阪府国民健康保険団体連合会 ☎06-6766-3800

06-6949-5418

### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

指定相談支援の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとする。ご利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

また管理者は、職員等に事実確認を行う。

相談担当者は把握した状況を職員とともに検討を行い、時下の対応を決定する。

対応内容に基づき、必要に応じて関係者へ連絡調整を行うとともに、ご利用者へ必ず対応方法や今後の再発防止策を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容も、その旨を翌日までには連絡する。)

### 3 その他参考事項

処理体制に記したとおり、事業者の管理者にあてて、苦情内容の事実確認を迅速に行うとともに、共同でその対応を行う。なお、苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止の対応方針を協議する。

事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法をご利用者の立場に立って検討し、対処する。