

利用者(入居者)からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	吉井潤心学園
申請するサービス種類	知的障がい者入所更生施設

措 置 の 概 要	
<p>1 社会福祉法82条の規定により、本事業所では利用者・ご家族等からの苦情に適切に対応する体制を整えました。本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたします。</p>	
<p><b>(1) 苦情解決責任者</b> ○ 吉井潤心学園 原田 良仁 ( 施 設 長 )</p>	
<p><b>(2) 苦情受付担当者</b> ○ 吉井潤心学園 大澤 正規 ( サービス事業部長 )</p>	
<p><b>(3) 第三者委員</b> ○ 千北 洪 ○ 三原久美子</p>	
<p>2 苦情解決の体制・手順</p>	
<p><b>(1) 利用者への周知</b> 施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は利用者に対して苦情解決責任者、苦情受け付け担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知します。</p>	
<p><b>(2) 苦情の受付</b> 苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。 なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。</p>	
<p><b>(3) 苦情受付の報告・確認</b> 苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合をのぞく)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し苦情申出人に対して、苦情を受け付けた旨を通知します。</p>	
<p><b>(4) 苦情解決のための話し合い</b> 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって、話し合い解決に努めます。 その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。なお第三者委員の立ち合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</p>	
<p><b>(5) 苦情解決の記録、報告</b> 苦情解決や改善を重ねることによりサービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねます。 ア. 苦情受付担当者は、苦情受け付けから解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。 イ. 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。 ウ. 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善の約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。</p>	
<p><b>(6) 解決結果の公表</b> 利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表いたします。</p>	
<p>その他</p>	
<p><b>(1) 長崎県「運営適正化委員会」の紹介</b> 本事業者で解決できない苦情は、長崎県社会福祉協議会(長崎市茂里町 3-24 Tel 095-842-6410)に設置された「運営適正化委員会」に申し立てることが出来ます。</p>	