

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	地域活動支援センター こころの里
申請するサービス種類	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定特定相談支援事業

措置の概要
<p>1. 利用者からの相談又は苦情当に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置</p> <p>常設の窓口：地域活動支援センター こころの里 （連絡先） TEL 0863-33-5151</p> <p>担 当 者：相談支援専門員又は管理者</p> <p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>〔処理体制〕</p> <p>① サービス等利用計画作成担当者が苦情を受けつけ、利用者との解決策について話し合う。 ② ①の方法で解決できない場合、管理者が責任をもって解決に当る。</p> <p>〔手順〕</p> <p>① 苦情を受けつける。 ② 苦情の内容について話し合い、解決策を検討する。 ③ 話し合いがつかない場合、利用者の意向に善処し、事業所等の変更に応ずる。</p> <p>3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等</p> <p>① 苦情の内容について確認し、話し合いをする。 ② 苦情の内容について解決策を提示してもらう。 ③ 解決策をもって利用者と相談し、納得する内容であれば、サービスを継続する。 ④ 解決に至らない場合、サービス事業者の変更を行う。</p> <p>4. その他参考事項</p> <p>① 利用者・家族の「自立支援・生き方の質の向上」につながるサービス等利用計画作成に努力する。 ② 障害福祉サービス事業者の選定についても質の高い事業者とする。 ③ 利用者本位の立場を尊重し、サービス事業者の変更が自由にできる環境を保障する。 ④ ケアマネジメント機関として、サービス提供事業者と一体となって質の向上を計り、研さんに努める。</p>