

(標準様式5)

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・施設名	指定居宅介護支援事業所さくら
申請するサービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

- 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)、担当者の設置
苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。
 - ① 窓口設置場所 住所:埼玉県坂戸市末広町5番地1シャンポールビル103号
事業所名:居宅介護支援事業所さくら
電話番号:049-280-3036
携帯番号:090-1431-0562
 - ② 窓口設置時間 9時から17時(休業日及び窓口設置時間外は携帯電話により対応する)
 - ③ 対応者職氏名 役職名:管理者 氏名:清末多佳子
- 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) 相談及び苦情の対応 → 相談、苦情があった場合は、原則として管理者が対応する。
管理者が対応できない場合は他職員が対応しその旨を管理者に報告する。
 - (2) 確認事項
 - ①苦情、相談のあった利用者の氏名 ②苦情、相談となる事項が発生した日時
 - ③担当者の氏名 ④具体的な苦情、相談内容
 - ⑤その他参考となる事項
 - (3) 苦情、相談処理回答期限の説明 → 苦情、相談の相手に対し対応した職員の氏名を名乗ると共に苦情、相談の回答期限を説明する。
 - (4) 苦情、相談処理
 - ①管理者を中心として苦情、相談処理のための会議を開催し以下の内容を論議する。
 - ・担当者からの概況説明
 - ・問題点の洗い出し、整理、及び今後の改善についての検討
 - ・管理者から理事長へ状況を報告し、状況により指示を仰ぐ。
 - ・回答案を検討し、記録に残す。
 - ②利用者に対し管理者が事情説明を行う。
 - ③市町村や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行った事を報告する。
 - ④事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知する事で、再発の防止を図る。
- 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針
 - ①サービス事業者の責任者へ苦情、相談の旨報告し、状況や適切なサービス提供をされていたか確認を行う。
 - ・苦情、相談のあった利用者の氏名 提供したサービスの日時
 - ・具体的な苦情、相談の内容 その際の状況の確認(当事者だけでなく環境的にも)
 - ②サービス事業者内で上記2 (4)ー1を行っていただく。その際は居宅介護支援事業所との連携をとりながら行う。
 - ③ ②の結果をサービス事業者と居宅介護支援事業所が共有し、利用者への説明等の形として、最も適した方法を引き出し、利用者への説明等を行う。
 - ④上記2 (4)③④と同じ。
- 4 その他参考事項
サービス提供に当たり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜勉強会、研修を実施し、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける様、職員指導を行う。
苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても利用者から相談、要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として、以降のサービス向上に努める事とする。
また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の心身の健康管理にも十分配慮する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。