

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	ヘルパーステーションひだまり
申請するサービス種類	訪問介護、予防専門型訪問サービス

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

- ① 連絡先 TEL:052-822-9508 FAX:052-822-9528
- ② 担当者名 管理者 太田伸吾
- ③ 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～18:00

ただし、祝日及び12月29日～1月3日までを除く。

※ 担当者不在の場合は、他の職員が対応し担当者に報告する。

受付時間外は、転送電話で対応をし、内容をメモに残し、翌営業日に担当者より連絡する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日
利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- ③ 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
- ④ 解決困難な場合
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
- ⑤ 再発防止
同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
- ⑥ 事故発生時の対応等
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

4 その他参考事項

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。毎朝の朝礼で状況確認し情報共有する。

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。