

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	介護センターそうせい山本
申請するサービスの種類	訪問介護・第1号訪問事業（訪問介護相当サービス）

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)、担当者の設置等

- ① 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 072-970-5613 FAX 072-97-5614

担当者:臼杵 昭司(サービス提供責任者)

受付時間:月～金(※土日祝、年末年始除く)午前9時～午後6時

※時間外は携帯電話へ転送し対応。

※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。

- ② 相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
- ③ 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。

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 苦情又は相談があった場合は、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。
- ② 管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- ③ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ④ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法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。)
- ⑤ 苦情処理後は、記録を保管し、従業者へ周知する。
- ⑥ 苦情処理マニュアル等を作成・改善し、研修等を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を図る。

3 その他参考事項

- ・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利用者の立場にたって検討し、対処する。
- ・普段から苦情が発生しないサービス提供に努める。(例:注意喚起、接遇・虐待防止・感染症等の定期研修、記録点検、サービス提供手順の見直し等)