

(参考様式6)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所の名称	訪問介護ステーション住ま居る
サービスの種類	指定訪問介護事業 日常生活支援総合事業（訪問型サービス）

1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）、担当者

- 相談・苦情に対する常設の窓口として、担当者を置いている。また、担当者が不在の時は基本的な事項は誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。

担当者 原 磨弓

TEL 0572-45-2122

FAX 0572-43-6662

多治見市高齢福祉課 0572-22-1111

土岐市福祉課 0572-54-1111

瑞浪市福祉課 0572-68-2111

岐阜県国保連合会 058-275-9826

2 苦情処理を行うための処理体制・手順

- 苦情受付担当者は、利用者等から受け付けた苦情を「苦情解決受付簿」に記載する。
- 受け付けた苦情に対しては、利用者宅等を訪問するなどし、速やかに事実確認を行うとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。
- 苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと検討会議を開催し、対応策の協議を行う。
- 苦情申出者に、その結果又は解決に向けての対応策等の説明を行い同意を得る。
- 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。）
- 苦情の内容から必要に応じて、市町、県、国民健康保険団体連合会に報告を行う。
- 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、従業員へ周知するとともに、研修等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。
- 「苦情解決受付簿」については、その解決の日から2年間保存する。

3 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

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ている。（研修の定期的実施など）
- 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。

