

## 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	訪問介護本舗 パステル
申請するサービスの種類	訪問介護

## 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

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： 072-155-2750	FAX： 072-155-2751
担当者	管理者：池田 圭司	
受付時間	9：00～18：00 月曜日～金曜日	

- ・担当者不在の場合の対応 代理で受けた者が管理者へ直ちに連絡し、対応する。
- ・時上記問外の場合は電話転送設定をし、いつでも連絡を取れるようにし、対応する。
- ・「苦情・相談対応記録」を作成し、例えば苦情とまでは言えない軽微な事案(相談・ご意見)であっても、サービスの質の向上のため拾い上げ、記録する。

## 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。

## 3 その他参考事項

- ① サービス提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場になったサービス提供を心がける。
- ② 苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものし、苦情に至らないケースであっても利用者からの希望や相談などがあつた場合、事例検討会などの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。
- ③ 苦情がサービスの質の向上を図る上での貴重な財産になるとの認識を持ち、「苦情・相談対応記録」に記録した内容はそのつど従業者全員に周知して再発防止に取り組むと同時に、今後のサービス向上のための方策について事業所全体で検討する。
- ④ 利用者に満足頂けるようなサービス提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。