

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	ケアクリケアセンター
申請するサービスの種類	訪問介護・第1号訪問事業

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。
 - 1 連絡先 電話番号 072-970-6239 FAX番号 072-940-7268
 - 2 担当者 井堂輝明
 - 3 受付時間 8:45~17:45
 ※ 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。
 - ・相談及び苦情の内容について、「苦情(相談)対応記録」を作成している。
 - ・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
 - ・苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に「苦情(相談)対応記録」に記入し事務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…当日または時間帯によっては翌日
 利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容及び状況の聞き取りや事情・事実関係の確認を行う。
 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。また、改善策を速やかに実施し、改善状況を確認する。
 - 4 解決困難な場合、保険者・行政窓口等の関係機関に連絡し、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、国保連へ連絡も検討する。
 - 5 再発防止
 同様の苦情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「相談苦情事故対応マニュアル」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 事故発生時の対応など
 居宅サービスまたは介護予防サービスに関連し、事故が発生した場合は速やかに必要な処置を講じられ、あらかじめ関係機関との対応策を定め、関係機関に周知して努力を依頼する。

- 3 その他参考事項
 - 1 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。
 - 2 苦情処理対応については、職員に連絡事項の回覧をし、確認サインを行う。
 - 3 苦情処理対応については、訪問介護員に対する研修を実施する。