

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	しあわせサービス
申請するサービス種類	地域密着型通所介護

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
- ＜お客様相談窓口＞
- 電話番号：0465-20-6610
- FAX番号：0465-82-9727
- 担当者：川植 翼
- 対応時間：平日8：15～17：15
- ・ 上記、相談又は苦情等に対応する常設窓口の設置
 - ・ 連絡先、担当者を運営規定、重要事項説明書に明記し、事業所内に掲示
 - ・ 「ご意見箱」の設置により、常時、ご利用者からの意見、苦情等を受け付ける
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
- ＜苦情処理体制＞
- ・ 相談、苦情対応マニュアルを整備
 - ・ 苦情処理フローチャートの手順に従い、ご利用者からの苦情処理を行う
 - ・ 苦情対応の研修を行い、フローチャート等をスタッフと共有、確認する
 - ・ 対策、マニュアル検討機関として、危機管理委員会が担当し、必要時には「苦情対応委員会」を設置し、解決にあたる
 - ・ 管理者は報告を受け、必要な判断を行う（直接介入、謝罪等）
- ＜具体的手順＞
- ①苦情の内容を最後まで聞く・・・絶対に言い訳をしない、先入観や事務的な対応をしない

②事実確認を行い、苦情に対して丁寧に謝罪する

③苦情の原因を調べる・・・その場でわからない場合は、上司に報告、相談

④最善の解決策を提案する・・・曖昧な対応をしない、安易に考えず、上司に相談する

⑤再度、謝罪と所属・氏名を伝える

⑥管理者は苦情報告の内容を確認し、利用者への直接対応、保険者や介護支援専門員への報告を行う

⑦収束後、苦情報告書を作成する

⑧危機管理委員会は報告を受け、今後の具体的な対応策を検討し、対応マニュアルに反映させる

⑨困難事例等で検討が必要な場合や、調査等が必要な場合、危機管理委員会の判断のもと、「苦情対応委員会」を設置し、解決にあたる
- 3 その他参考事項
- ・ 普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける
 - ・ サービス提供にあたり、利用者からの苦情処理があがらないよう、サービス提供マニュアル等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、職員指導を行う
 - ・ 苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望相談などがあった場合、事例検討会などでの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう、工夫する
 - ・ 利用者、サービス提供者の双方が気分よくサービスを利用できるよう、職員の健康管理、身だしなみにも十分配慮する