

## 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   | ふらっと湯河原      |
| 申請するサービス種類 | 通所介護・通所型サービス |

### 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

＜お客様相談窓口＞

電話番号：0465-20-3620

FAX番号：0465-20-3641

担当者：中江 亮

対応時間：平日8：30～17：30

- ・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