

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	小規模多機能型居宅介護

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：0465-20-3620 FAX番号：0465-20-3641 担当者：石川 靖洋 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