

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	サンスマイル
申請するサービス種類	訪問介護、予防専門型訪問サービス、生活支援型訪問サービス（一体型）

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

- ① 連絡先：電話052-893-7700 FAX052-893-7702
- ② 担当者名：近藤 薫（管理者）
- ③ 受付時間：午前9時から午後6時までとする。
営業時間：月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の休日及び12月29日から1月3日までを除く。
- ④ 担当者不在の場合の対応：連絡を受けた職員が責任を持って担当者に連絡
- ⑤ 営業時間外および緊急連絡先：電話により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

2 外部苦情窓口

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 052-959-3087
愛知県国民健康保険団体連合会 052-971-4165

3 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。
サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。
- 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。

4 その他参考事項

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。
苦情に対して真摯に受け止め、サービス向上に努める。
毎営業日の朝礼等で確認、研修の定期的実施などで周知徹底し常に意識を高める。