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	あさがお介護
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

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- 880- 0075 (FAX) 052- 880- 0079
 - ② 担当者名 管理者 原田祐輔
 - ③ 受付時間 9:00~18:00 月~金曜日 ただし祝日、12月29日~1月3日は除く
 - ④ 担当者不在の場合は他の職員が対応になります
受付時間外は翌日営業日の対応になります。

- 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。
 - 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。