

サービス内容に関する苦情相談

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 042-673-5695
	ファックス 042-673-5696
	担当者 柴田 瞳子
	受付時間 8:30~17:30 担当者が不在の場合の対応 柴田 大輔 壁屋 秀彦

(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、迅速に対応します。

1、苦情原因の把握

- ・苦情又は相談のあった場合は利用者の状況を詳細に把握する為に必要に応じ利用者宅に訪問を実施します。
状況の聞き取りや事情確認を行い、今後の対応策や予定を説明し了解を得ます。
また、速やかに解決を図る旨を伝言します。
- ・相談担当者は介護職員等に苦情発生日時等の確認を行います。

2、検討会の開催

- ・苦情内容の原因を分析する為、相談担当者が必要と判断した場合は、関係者を集め事業所内で検討会を実施します。

3、改善の実施

- ・相談担当者は利用者に対し対応策を説明し同意を得ます。
- ・改善を速やかに実施し改善状況を確認します。
(損害賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償の手続きを行います)

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を検討します。

5、再発防止

- ・同様の苦情、事故が発生しないよう苦情処理の内容を記録し従業者に周知すると共に「苦情処理マニュアル」を作成し、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します。

6、事故発生時の対応

- ・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予め関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知し協力を依頼します。

(3) その他参考事項

朝礼等を実施し事故発生の注意喚起を行う。

(4) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	八王子市福祉部高齢者福祉課	電話番号 042-620-7420
	東京都国民健康保険団体联合会	電話番号 03-6238-0177

