

## 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	ハートケア MAMORU
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

### 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 TEL 052-508-8183 FAX 052-508-8184
  - ② 担当者名 管理者 川畑 守
  - ③ 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～18:00 (祝祭日、年末12/30～年始1/5除く)
- \* 担当者不在の場合は 他の職員が対応し、担当者に連絡、報告する流れを確立します  
受付時間外は、留守番電話とし、翌営業日に連絡して苦情の内容等の確認を行います

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に、苦情・事故報告書に記入し、事業所で定めた下記手順に基づき、敏速に対応するようにします

- ① 傾聴プラス部分謝罪  
部分謝罪を行い、利用者の訴えを丁寧に傾聴します。  
(利用者の言う事を否定せず、耳と心を傾けて話を聞くようにする)
- ② 傾聴からの事実確認  
丁寧な傾聴から事実確認を行います  
(その後、分かった事を事業所に引継ぎを行います)
- ③ 解決策の提示  
クレーム、苦情を伝えてくれた利用者に管理者、サービス責任者が解決策を提示し意見を伺います
- ④ 再発防止  
利用者からの合意を得られた解決策を実際のケアサービスで実践する

#### 3 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ような指導、指示を行います  
毎月の研修等で 苦情・事故等が発生した状況、対応等について話し合うと共に情報を共有します