

## 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	かなたケアマネジメント
申請するサービス種類	居宅介護支援・介護予防支援

### 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:052-385-2252 FAX:052-990-6758

② 担当者名 管理者 高野秀紀

③ 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00

ただし、祝日及び12月29日～1月3日までを除く。

※ 担当者不在の場合は、他の職員が対応し担当者に報告する。

受付時間外は、留守番電話とし、翌営業日に連絡する。

#### 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

利用者宅に訪問又は電話し、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。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

① 事業者の窓口職員(管理者・サービス提供責任者・生活相談員等)に早急に連絡や訪問調査することで、苦情に対する解決方法を模索する。

② 上記の職員だけの処理が困難な場合は、第三者委員や保険者である市町村、国保連などに相談し、助言・指導を得て解決方法を模索する。

③ 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。

#### 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。毎朝の朝礼で状況確認し情報共有する。