

(参考様式6)

## 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	阿久比町社会福祉協議会指定訪問介護事業所
申請するサービス種類	基準該当訪問介護

### 措置の概要

- 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  
相談・苦情に対する常設の窓口として相談担当者を置く。担当者が不在の時は、基本的事項は誰でも対応できるようにし、担当者に必ず引き継ぐ。苦情の受付は口頭でも行うが、文書による苦情・要望にも対応する。  
①連絡先 電話番号 0569-48-1111 内線 1523 FAX 0569-48-4045  
②担当者 管理者 守口晶三  
③受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分
- 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、苦情内容を苦情処理受付簿に記録し、事業所で定めた手順に基づき迅速に対応する。  
①苦情原因の把握  
苦情があった場合、直ちに担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当職員からも事情を確認する。  
②検討会の開催  
苦情内容は苦情解決責任者に報告するとともに、担当者が必要があると判断した場合は、関係職員で検討会議を行い対応策を協議する。  
③対応策の実施  
検討結果を踏まえ、必ず翌日までに利用者に対応策を説明して同意を得、改善を行うなど具体的な対応をする。改善を実施後は改善状況を確認する。(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を行う。)  
④再発防止の取組み  
同様の苦情が起こらないよう苦情処理の内容を台帳(パソコンのデータベース)に記録し、従業員へ周知するとともに、研修を通じて再発防止に努めサービスの質の向上を目指す。  
⑤解決困難な場合の対応  
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。解決できない場合は、保険者と協議し国保連への連絡も検討する。
- その他参考事項  
普段から苦情が出ないよう利用者の立場に立ったサービスの提供を心掛ける。  
①毎日の朝礼で連絡事項の確認を行う。  
②従業員の資質向上のための研修を定期的に行う。
- 行政機関等の苦情相談窓口  
阿久比町役場健康介護課 介護保険係  
受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分  
〒470-2292 阿久比町大字卯坂字殿越50番地 電話番号 0569-48-1111  
愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉室内苦情相談室  
受付時間 月曜日から金曜日 午前9時～午後5時(午後12時～1時除く)  
〒461-8532 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電話番号 052-971-4165

## 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	
申請するサービス種類	

### 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、FAX等)
- ② 担当者名(管理者、サービス提供責任者等、事業所職員の中から選定)
- ③ 受付時間(時間外の対応が取ればその内容も記載)
- ④ 担当者不在の場合の対応(対応者以外でも対応できるようにしておく)

#### 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。  
(支援事業者の場合)  
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(居宅介護支援事業者の場合記入)

- 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 上記の職員だけでは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

[事業所として特記すべき事項があれば記載してもらう。]  
たとえば、普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける(毎朝の朝礼等で確認、研修の定期的実施など)

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。