

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	スーパー・コート南花屋敷
申請するサービス種類	高齢者住宅

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

苦情担当窓口を次のとおり設置する。

- ① TEL: 072-758-2000
FAX: 072-757-2002
- ② 苦情受付担当者 南部 祐志
苦情解決責任者 南部 祐志
9:00～18:00
24時間365日、電話対応は可能。

- ③ 管理者不在で対応出来ない場合、他の職員でも対応いたします。
また、その旨を管理者に直ちに報告する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情相談（対応）記録表に記入し、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までに把握いたします。
利用者宅に訪問し、受け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賠償責任を行う)
- 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には、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 その他参考事項

- ・利用者、利用者家族と日頃から密接に関わり、ニーズや要望を理解し、良好な関係を保つ。
- ・事故が起こった際は事故報告書の作成を徹底し、朝礼、iPadで職員全員の情報共有を図る。
- ・気になったことを何でも記入してもらうご意見箱を玄関に設置し、どんな些細な意見にも耳を傾ける。

苦情連絡先

- ・兵庫県国保連合会 電話 078-332-5617 FAX 078-332-5650
- ・川西市長寿・介護保険課 電話 072-740-1147 FAX 072-740-2003

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。