

(参考様式7)

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	tonari訪問介護ステーション
申請するサービス種類	訪問介護

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

【tonari訪問介護ステーション】

常設窓口:電話 080-6660-0119

苦情解決責任者:石崎 法充

苦情受付担当者:田名網 俊宏

【甲府市】

甲府市役所 介護保険課経営係 055-237-5473

【甲斐市】

甲斐市役所 甲斐市社会福祉協議会居宅介護支援事業所相談、苦情受付窓口 055-279-1113

【中央市】

中央市役所 保健福祉部高齢介護課 055-274-8556

【昭和町】

昭和町役場 福祉介護課 055-275-8784

【笛吹市】

笛吹市役所 保健福祉部長寿支援課地域包括担当 055-261-5065

【山梨県国民健康保険団体連合会】

介護保険課 相談窓口専用電話 055-233-9201

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

(1) 相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。苦情受付担当者が対応できない場合、他の従業員でも対応するが、その旨を苦情解決責任者に報告する。

(2) 確認事項

電話については、次の事項について確認する

相談者又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間
担当した従業員の氏名、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項

(3) 相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情処理の相手に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について回答する期限を併せて説明する。

(4) 相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する

- ①事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
- ②サービスを提供したものからの概要説明を行う。
- ③問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
- ④文章により回答を作成し、苦情受付担当者が事情説明を利用者に対して行ったうえで、文章を渡す。必要に応じて苦情解決責任者が行う。
- ⑤苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで、利用者を担当する居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター、各市町及び国民健康保険団体連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
- ⑥苦情解決責任者は、同様の苦情等が再度起こらぬよう、事業者内の周知徹底を図る。

3 その他参考事項

- (1) 苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望や相談等があった場合、事例検討会等の検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。
- (2) サービス業におけるビジネスマナー(接遇等)を徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう、従業員指導を行う。
- (3) 利用者に満足頂けるようなサービスを提供できるよう、従業員の健康管理にも十分配慮する。