

(参考様式6)

利用者（入所者）又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ヘルパーステーション 希望の丘
申請するサービス種類	居宅介護

措置の概要

1 利用者（入所者）又はその家族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

常設窓口 所在地 愛知県春日井市藤山台8-5-9 A棟1号

T E L 0568-37-3177

F A X 0568-37-3178

時 間 午後9時～午後6時（日曜～土曜）

担当者 加藤 豊真

担当者不在時及び時間外の場の対応（サービス提供責任者も苦情受付ができるよう研修している。）

※ 時間外は、携帯電話へ転送されます。

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・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。

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

利用者宅に訪問するなどして、対応策を説明し同意を得る。

改善した内容を速やかに実施し、改善状況を確認する。

④解決困難な場合

市町村に連絡し、助言・指導を得て改善を行う、また、解決できない場合には、市町村と協議し、愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会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 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るので、これにかかわらず適宜項目を追加し、その内容について具体的に記載してください。

(参考様式6)

記載例

利用者(入所者)又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	生活介護あいちけん
申請するサービス種類	生活介護

措置の概要

- 1 利用者(入所者)又はその家族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
- ①連絡先(電話、FAX等)
  - ②担当者名(管理者、サービス管理責任者等)
  - ③受付時間(時間外の対応が取れ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を解決するための処理体制・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、関係者の出席のもと対応策の協議を行う。

- ③改善の実施  
利用者宅に訪問するなどして、対応策を説明し同意を得る。  
改善した内容を速やかに実施し、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。)

介護保険とは異なるため注意

- ④解決困難な場合  
市町村に連絡し、助言・指導を得て改善を行う、また、解決できない場合には、市町村と協議し、愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会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、従業員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 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する。]

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るので、これにかかわらず適宜項目を追加し、その内容について具体的に記載してください。