

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OWL
申請するサービス種類	居宅介護, 重度訪問介護

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 090-3420-2248
 - ②担当者名 藪本 雅治
 - ③受付時間 7:00~22:00
 - ④担当者不在の場合の対応 サービス提供責任者に伝言し担当者に伝える

- 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。
 - 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
動揺の苦情、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
 - ・毎月ミーティングや勉強会を行い、虐待防止やサービスの向上を目指す

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。