

## 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	ケアサポートあゆみ
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

### 措 置 の 概 要

#### 1 利用者からの相談または苦情に対応する常設の窓口(連絡先)および担当者

- ① 窓口設置場所:兵庫県南あわじ市市徳長68-1 「ケアサポートあゆみ」  
電話番号:0799-38-6821 FAX:38-6822
- ② 窓口開設時間:午前8時30分から午後5時30分まで
- ③ 対応者:管理者 黒田友子 (苦情受付責任者・苦情解決責任者)
- ④ その他:事業の休業日及び午後5時30分以降についても電話により対応する

#### \* 当事業所以外の窓口 \*

南あわじ市 市民福祉部 長寿・保険課	電話:0799-43-5217	FAX:0799-43-5317
南あわじ市 地域包括支援センター	電話:0799-43-5237	FAX:0799-43-5317
兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	電話:078-332-5617	FAX:078-332-5650

#### 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(管理者)が対応する
- ② 確認事項  
利用者の氏名、提供したサービスの種類、年月日及び時間、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相談、苦情を受けた内容について回答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. 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策を明確にする。
  2. 文書により回答を作成し事情説明を利用者にたいして行った上で文書を渡す。
  3. 苦情、その概要によっては国民健康保険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再発を防止するよう努める。

#### 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 管理者が直接当該居宅サービス事業所に利用者からの苦情内容を伝えるとともにそれに対してサービス事業所の認識について説明を受ける。
- ② 管理者がサービス事業所に改善策の提案を求め、それについて評価・助言を行う。
- ③ 両者で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、管理者がサービス事業所と一緒に利用者への改善策を説明し理解を得るとともに、文書を渡す。
- ④ その後においても、サービス提供事業者のサービス内容について改善が見られない場合、及び再度利用者から苦情があった場合はサービス事業者の変更を含めた対応を図る。

#### 4 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の希望や相談等があった場合は真摯に受け止め以後のサービス提供に資するように工夫する。
- ② ビジネスマナー(接遇等)を徹底し適宜研修に参加するなど、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。
- ③ 利用者に満足頂けるようなサービスが提供できるよう、健康管理等にも十分配慮する。

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。