

## 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	居宅介護支援事業所フォリア
申請するサービス種類	居宅介護支援・介護予防支援

### 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

- |             |  |                  |
|-------------|--|------------------|
| ① 連絡先       | 電話：052-882-1040                                      | FAX：052-882-6655 |
| ② 担当者名      | 介護支援専門員 伊藤 晃子  |                  |
| ③ 受付時間      | 午前9時から午後5時30分 月曜日から金曜日までとする<br>ただし、12月29日から1月3日までを除く |                  |
| ④ 担当者不在時の対応 | 担当者以外でも対応できるように引継ぎを行う                                |                  |

#### 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 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。  
サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。
- 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。
- 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、事故が起これ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、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 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 事業者の窓口職員（管理者・サービス提供責任者・生活相談員等）に早急に連絡や訪問調査することで、苦情に対する解決方法を模索する。
- ② 上記の職員だけでの処理が困難な場合は、第三者委員や保険者である市町村、国保連などに相談し、助言・指導を得て解決方法を模索する。
- ③ 同様の苦情、事故が起これ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。

#### 4 その他参考事項

普段から苦情等が出ないように、責任あるサービス提供を心がける。

外部苦情窓口

名古屋市役所 介護指導課 052 (959) 3087

国保連 苦情受付係 052 (971) 4165