

(参考様式6)

## 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	介護老人保健施設タキガワアリア
申請するサービス種類	介護保険施設サービス

### 措置の概要

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：052-836-1040       | FAX：052-836-1041 |
| ② 担当者名      | 支援相談員 加藤 翔太           |                  |
| ③ 受付時間      | 午前9時から午後7時            |                  |
| 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。
- 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、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(居宅介護支援事業者の場合記入)

#### 4 その他参考事項

普段から苦情等が出ないよう、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 (972) 2592

国保連 苦情受付係 052 (971) 4165

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。