

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

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 <ul style="list-style-type: none">連絡先は、重要事項説明書に記載している。（10 サービスの内容に関する苦情の欄） TEL : 053-441-6900 FAX : 053-544-5501 担当：責任者 根木 理沙ステーション入り口に、苦情の受付について掲示 (事業所、介護支援専門員、市町村または国保連に対して苦情を申し立てできる)
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 <ul style="list-style-type: none">苦情を受けた場合、苦情内容を正確に電子カルテ上の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。苦情原因の把握 当日又は時間帯によっては翌日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。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。（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。）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。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。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 <ul style="list-style-type: none">毎朝、朝礼で確認するなど、普段から苦情が出ないようなサービスの提供を心がける。従業者に対する研修を実施する。

備考 上の事項は例示であり、これに限らず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入すること。