

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
<p>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</p> <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 ） T E L : 053-441-6900 F A X : 053-544-5501 担当：責任者 根本 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） <p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <ul style="list-style-type: none">・苦情を受付けた場合、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。 <p>3 その他参考事項</p> <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、これに関わらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入すること。