

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	グループホーム一期一会のえにし
申請するサービス種類	(介護予防) 認知症対応型共同生活介護

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)及び担当者

サービス相談・要望・苦情窓口 一期一会のデイ御飯屋内

窓 口	苦情解決責任者：丹野 啓二 大久保武明	苦情受付担当者：望月 政治
	電話：0547-54-4124	F A X：0547-54-4134
島田市 健康福祉部 長寿介護課	電話：0547-34-3287	F A X：0547-34-3289
静岡県国民健康保険団体連合会	電話：054-253-5590	F A X：054-253-5589

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- (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が対応する。苦情受付担当者が対応できない場合、他の従業員でも対応するが、その旨を苦情解決責任者に報告する。
- (2) 確認事項
電話については、次の事項について確認する。
⇒相談者又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した従業員の氏名(利用者がわかる場合)、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、対応した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する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 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
 - ② サービスを提供した者からの概要説明を行う。
 - ③ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
 - ④ 文書により回答を作成し、苦情受付担当者が事情説明を利用者に対して行った上で、文書を渡す。必要に応じて苦情解決責任者が行う。
 - ⑤ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で、市町村及び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る。
 - ⑥ 苦情解決責任者は、同様の苦情等が再度起こらぬよう、事業所内の周知徹底を図る。

3 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、利用者から希望や相談等があった場合、事例検討会等の検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。
- (2) サービス業におけるビジネスマナー(接遇等)を徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう、従業員指導を行う。
- (3) 利用者に満足頂けるようなサービスを提供できるよう、従業員の健康管理にも十分配慮する。