

(参考様式4)

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	アローズ・ケアサポート
申請するサービス種類	指定居宅介護支援

### 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) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます

苦情受付窓口

担当者 新島 和子(管理者)

受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～18:00

電話番号 0276-49-5730

FAX番号 0276-46-5195

また、苦情受付ボックスを窓口に設置しています。

##### (2) 行政機関その他苦情受付機関

各市町村は別紙参照。

群馬県国民健康保険団体連合会 苦情処理相談窓口 電話番号 027-290-1323

栃木県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 苦情相談窓口 電話番号 028-643-2220

埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 苦情対応係 電話番号 048-824-2568

#### 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) 相談及び苦情の対応 相談又は電話があった場合、原則として窓口担当者が対応する。窓口担当者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を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、担当した職員の氏名(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、対応した職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、窓口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、必要に応じてその概要についてまとめた上で関係機関に報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。

⑥ 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(接客等)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、職員指導を行う。

(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、職員の健康管理にも十分配慮する。