

(参考様式5)

## 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   | 阿久比町社会福祉協議会指定訪問介護事業所           |
| 申請するサービス種類 | 基準該当第1号訪問事業、基準該当介護予防訪問介護相当サービス |

### 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  
相談・苦情に対する常設の窓口として相談担当者を置く。担当者が不在の時は、基本的事項は誰でも対応できるようにし、担当者に必ず引き継ぐ。苦情の受付は口頭でも行うが、文書による苦情・要望にも対応する。  
①連絡先 電話番号 0569-48-7711 F A X 0569-48-4045  
②担当者 管理者 **中澤俊太**  
③受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順  
苦情を受付けた場合、苦情内容を苦情処理受付簿に記録し、事業所で定めた手順に基づき迅速に対応する。  
①苦情原因の把握  
苦情があった場合、直ちに担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当職員からも事情を確認する。  
②検討会の開催  
苦情内容は苦情解決責任者に報告するとともに、担当者が必要があると判断した場合は、関係職員で検討会議を行い対応策を協議する。  
③対応策の実施  
検討結果を踏まえ、必ず翌日までに利用者に対応策を説明して同意を得、改善を行うなど具体的な対応をする。改善を実施後は改善状況を確認する。(損害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。)  
④再発防止の取組み  
同様の苦情が起こらないよう苦情処理の内容を台帳(パソコンのデータベース)に記録し、従業者へ周知するとともに、研修を通じて再発防止に努めサービスの質の向上を目指す。  
⑤解決困難な場合の対応  
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。解決できない場合は、保険者と協議し国保連への連絡も検討する。
- 3 その他参考事項  
普段から苦情が出ないよう利用者の立場に立ったサービスの提供を心掛ける。  
①毎日の朝礼で連絡事項の確認を行う。  
②従業者の資質向上のための研修を定期的に行う。
- 4 行政機関等の苦情相談窓口  
阿久比町役場ふくし課 高齢介護係  
受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分  
〒470-2292 阿久比町大字卯坂字殿越50番地 電話番号 0569-48-1111  
愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉室内苦情相談室  
受付時間 月曜日から金曜日 午前9時～午後5時(正午～1時除く)  
〒461-8532 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電話番号 052-971-4165