

### 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	ヘルパーステーションネクストホープ 咲む
申請するサービス種類	訪問介護、予防専門型訪問サービス

#### 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

- ①連絡先 TEL: 052-355-9160 FAX: 052-355-9161
- ②担当者名 竹内 人美
- ③月曜日～金曜日 8:30～17:30 ただし、12月30日から1月3日までを除く。  
※担当者不在の場合は、他の職員が対応し担当者に報告する。  
受付時間外は、留守番電話とし、翌営業日に連絡する。

##### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事務所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ①苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日  
利用者宅に訪問し、受け付けた苦情の内容を核にするとともに、今後の対応や予定説明する。  
また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ②検討会議の開催  
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出欠席の下、対応策の協議を行う。
- ③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。)
- ④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。
- ⑤発生防止  
同様の苦情、事故がおこらないように苦情処理の内容を記録し、従業員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。
- ⑥事故発生の対応等  
事故が発生した場合は、速やかに必要な処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

チャットで情報共有を行うことで、最新の情報共有ができるようにする。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。