

# 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

## 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

常設窓口 函館市高丘町3-1 TEL 0138-57-7740 FAX0138-57-7746  
管理者 松野 陽  
受け付け時間 8：45～17：30（月～土曜日）  
※休業日等についても、携帯電話転送により対応する。

## 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

### （1）相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として管理者が対応する。相談担当者及び管理者が対応できない場合は、他の職員でも対応するが、その旨を管理者に直ちに報告する。

### （2）確認事項

- ① 相談または苦情のあった利用者の氏名
- ② 提供したサービスの種類
- ③ 提供したサービスの年月日
- ④ 担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）
- ⑤ 具体的な相談・苦情の内容

### （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

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実施する。
- ③ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についての協議を行う。
- ④ 状況に応じて、管理者が事情説明を利用者に対して実施する。
- ⑤ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で必要に応じ、法人本部や市町村及び国民健康保険団体連合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 改善点を説明し、再発防止を図る。

## 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

利用者から苦情があったサービス事業者への対応は、次の手順により行う。

- ① 管理者または担当介護支援専門員が、直接当該サービス事業者へ、利用者からの苦情内容を伝えるとともに、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。
- ② 管理者または担当介護支援専門員が、サービス事業者に改善策の提示を求め、それについて評価・助言を行う。
- ③ 両者で最終的に合意・決定した改善策について、サービス事業者が利用者への改善策の説明を実施する。必要に応じて、管理者または担当介護支援専門員が同席する。
- ④ その後においても、サービス事業者のサービス内容について改善が見られない場合や再度利用者から苦情があった場合には、サービス事業者の変更を含めた対策を図る。

## 4 その他参考事項

サービスの提供にあたり、待遇などについて徹底するほか、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。

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などがあった場合、事例検討会などの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう、工夫する。

また、利用者に満足いただ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充分配慮する。