

苦情処理及び相談窓口の体制・手順 訪問介護事業

(1)事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置し、契約利用している利用者及びご家族のプライバシーと秘密の保持、迅速な対応と早急な解決をします。

(2) 苦情・相談窓口、受付担当者を選任し、当該担当者が苦情相談にあたります。

①苦情・相談窓口 全ての介護職員

②苦情・相談受付担当者（苦情解決責任者）

朝焼け中野事業所	深田 真志
朝焼け練馬事業所	金澤 実紀

③相談窓口連絡先

朝焼け中野事業所	TEL:03-6425-7991
朝焼け練馬事業所	TEL:03-5903-9949

※苦情・相談は、24 時間受付（時間外は留守番電話対応）

※苦情に関しては、事業所のほか公的機関へ直接相談する事もできます。

杉並区役所介護保険担当	TEL:03-3312-2111
中野区役所介護保険担当	TEL:03-3389-1111
練馬区役所介護保険担当	TEL:03-3993-1111

3) 苦情・相談窓口の担当者が、契約利用している利用者及びそのご家族からの苦情・相談を受け、その内容を十分に聴き、内容を確認した上で、その段階で解決・返答できると判断されるものは、その場で解決・返答します。

4) 窓口の担当で解決・返答が困難な場合は、処理を保留し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び苦情・相談の対象となっている部門の責任者と協議し解決・返答します。

5) 苦情・相談に関する、解決の経過及び結果については、解決・改善策を明確にし、利用者及びご家族へ報告します。

6) 解決後においても様子観察と記録をおこない、経過を見守ります。

苦情解決対応マニュアル

目的

苦情への適切な対応より福祉サービスに対する利用者の満足を高め、利用者の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。

苦情を社会性や客観性を確保し一定のルールに沿った方法で解決をすすめることにより、円滑・円満な解決の促進や信頼の確保に努める。

苦情解決体制

1. 苦情解決責任者(苦情受付担当者)
 - (1) 利用者及び家族等からの苦情の受付
 - (2) 苦情内容、意向等の確認と記録
 - (3) 受付けた苦情及びその改善状況等の確認

苦情解決の手順

1. 利用者への周知

事業所内へ掲示等により苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名・連絡先 苦情解決の仕組みについて周知する。

2. 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者及び家族等からの苦情を随時受け、苦情の内容を記録する。また、解決のための希望を確認する。

3. 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いに努める。また、解決案の調整や話し合いの結果、改善事項等は書面で記録し、保管する。

4. 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する
- (2) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に一定期間経過報告する

5. 書類の整備

「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施する 為、各事業所では業務の流れに沿って各種書類を準備する。

- (1) 苦情受付書
- (2) 苦情受付報告書
- (3) 苦情解決結果報告書 等