

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	双和会訪問介護ステーションはっぴー
申請するサービス種類	訪問介護・訪問型サービスA・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、相談担当者を設置する。また、担当者が不在のときは、基本的な事項について誰でも対応できる様にするとともに、担当者へ引継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるように配慮する。

また、苦情解決にあたり中立・公正な立場から助言を行う第三者委員も設けております。

苦情受付体制

事業所の名称	双和会訪問介護サービスはっぴー		
苦情受付担当者	新谷 洋子		
苦情解決責任者	佐野 増美		
電話番号	0776-82-5822	FAX 番号	0776-82-1270
受付時間	午前 9 時から午後 5 時 30 分 (土曜日・日曜日・12月31日から1月3日までを除く)		
第三者委員	荒井一（学識経験者） 渡辺邦鋭（会社役員）		

上記の他、関係機関の相談・苦情窓口

介護保険サービス

坂井市 高齢福祉課	電話番号	0776-50-3040
坂井地区広域連合 介護保険課	電話番号	0776-91-3309
あわら市 健康長寿課	電話番号	0776-73-8022
介護保険審査会 長寿福祉課	電話番号	0776-20-0332
福井県国民健康保険団体連合会	電話番号	0776-57-1614
福井県社会福祉協議会 運営適正化委員会	電話番号	0776-24-2347

介護保険サービス全般

福井県社会福祉協議会	電話番号	0776-24-2339
------------	------	--------------

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) 苦情等があった場合は、直ちに苦情受付担当者が利用者又は家族に連絡を取り、利用者宅に直接訪問等の措置を行い、詳しく苦情等の内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認し、管理者（苦情解決責任者）に速やかに報告する。
- (2) いかなる理由に対しても、検討結果によりその責務において早急に謝罪をし、再発防止等、事例検討及び改善措置をとることとする。
- (3) 管理者（苦情解決責任者）は、担当者及び他の従業者を加え、苦情処理に向けた事例検討を行ない、以後の苦情処理対策強化への対応をとることとする。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

- (4) 苦情等の結果を基に処理結果をまとめ、管理者（苦情解決責任者）必ず翌日までに具体的な対応を指示し、早期解決に向けることとする。
- (5) 苦情受付から解決、改善までの経過と結果を苦情受付用紙に記載し、再発防止に努めるものとする。

3. 苦情に対する対応方針等

- (1) 管理者は、利用者からの苦情に対し、事実関係の詳細を事情聴取し、必要に応じ各市町村へ報告するとともに、適切な指導・助言を行なうこととする。
- (2) 管理者は、利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会及び市町村が行う調査に協力し、国民健康保険団体連合会及び市町村からの指示・助言に従って必要な改善策又は措置を講ずるものとする。
- (3) 管理者は、今後の再発防止に向け、必要な措置又対応策を講ずるものとする。

4. 苦情解決の結果の公表

サービスの質や信頼性を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」などに実績を掲載し、公表します。

5. その他参考事項

普段から利用者から苦情等が出ないようサービスの提供を心がけるとともに、その心構えを再確認する等、日々の業務への責任感を従事者に意識付け、サービス提供者に対する研修を定期的実施する。