

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	小規模多機能ホームたいじゅ
申請するサービス種類	小規模多機能型居宅介護、介護予防小規模多機能型居宅介護

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、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。

（電話番号等） T E L 096-247-6200 F A X 096-247-6210

（担 当 者） 管理者 酒井 奈美佳

熊本市介護事業指導課 096-328-2793

熊本県国民健康保険団体連合会 096-214-1101

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合は、苦情受付担当者がただちに相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、関係職員からも事情を確認する。相談内容や苦情、処理結果については、記録にて保管する。
- ・担当者からの報告に基づき、苦情解決責任者が必要であると判断した場合には、苦情対応委員会を開催して解決方法について協議する。
重大な苦情でなければ苦情解決責任者のみで解決方法について検討する。
- ・上記の解決方法の検討結果については、翌日までに苦情申出人と話し合う。
- ・検討（改善）結果について、利用者の納得が得られず、利用者が他の事業所を選択する場合、必要な協力を行う。
- ・苦情申出人が希望する場合には、第三者委員会が立ち会い、助言を行う。
- ・市町村及び国保連の照会、調査に協力するとともに、指導、助言に従い、必要な改善を行う。
- ・苦情内容が損害賠償を生じるものである場合、速やかに損害賠償を行う。

3 その他参考事項

- ・毎日朝礼等で業務内容を確認することや、職員に対する介護技術や接遇の研修を実施することにより、普段から苦情がないようなサービス提供を心がけている。
- ・苦情解決結果については記録を残すとともに、必ず全職員に処理結果を報告し、苦情発生予防の資料とする。