

(参考様式6)

## 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	特別養護老人ホーム アルクオーレ安城横山
申請するサービス種類	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

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
①	連絡先 (電話)0566-72-6541
②	担当者名 新家 隆司(生活相談員)
③	苦情解決責任者 馬場 哲朗(施設長)
④	受付時間 午前8時30分から午後5時30分 電話等により24時間連絡可能な体制をとる。
⑤	担当者不在の場合の対応 電話を受けた職員は、連絡先・苦情等の内容を記録して担当者に報告する
⑥	その他の窓口 安城市介護保険担当課(電話)0566-71-2290 国保連合会 (電話)052-971-4165
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 苦情受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情申立書に記録し、事業所で定めた次の処理手順に基づいて迅速に対応する。
①	苦情内容の把握 当日又は時間帯によっては翌日担当者は苦情申立者に連絡し、受け付けた苦情内容を 確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。速やかに解決を図る旨、お伝えする。
②	検討会の開催 苦情解決責任者は苦情内容の原因を究明・分析するため、関係職員の出席のもと検討会を開催する。
③	改善の実施 利用者(苦情申立者)に、改善策を説明して同意を得る。 改善策を速やかに実施し、改善状況を確認する。(損害を賠償すべき事案の場合は、速やかに損害保険会社に 報告し手続きに入る)
④	解決困難な場合 保険者に連絡し、助言・指導を得て改善策を提案する。それでも解決できない場合には、保険者と相談のうえ国 保連への連絡を検討する。
⑤	再発防止 同じような苦情が起きないように苦情処理内容を記録し、従業者へ周知するとともに、集会や研修などの機会を 通じて再発防止に努めサービスの質的向上を目指す。
3	苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)
①	事業者の窓口職員(管理者・サービス提供責任者・生活相談員等)に早急に連絡や訪問調査すること で、苦 情に対する解決方法を模索する。
②	上記の職員だけでは処理が困難な場合は、第三者委員や保険者である市町村、国保連などに相談し、助言・指 導を得て解決方法を模索する。
③	同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニユア 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。
4	その他参考事項
①	普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。(毎朝の朝礼等や研修時に接遇研修等を行う。)
②	職員の無意識の言動、又はサービス内容が苦情となったことを自覚し、苦情解決はサービスの質的向上に資す ると考えて前向きに取り組む。
③	当該職員にとっては苦痛を伴う苦情であっても、施設としては苦情内容及び解決経過は公開する。
④	苦情を申し立てた利用者や家族に対して、申し立てたことをもって決して不利益とならないようにする。

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。