

(参考様式6)

## 利用者（入所者）又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	訪問介護ステーションかなれ
サービス(事業)の種類	居宅介護・重度訪問介護

### 措置の概要

#### 1 利用者（入所者）又はその家族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

◇苦情担当窓口

①連絡先 (1)訪問介護ステーションかなれ Tel.052-811-7177 / (2)総務部 Tel.052-618-6606

(3)HP <https://community-care.co.jp>

②苦情受付担当者 (1) 管理者・サービス担当責任者等 (2) 総務部

③受付時間 (1) 月曜日～金曜日(但し土日祝12/30～1/3を除く) 9:00～18:00

(2) 月曜日～金曜日(但し土日祝12/30～1/3を除く) 9:00～17:00

※但し、担当者不在の場合は担当者以外が対応

◇苦情対応体制 (1)苦情受付担当者：② (2)苦情解決責任者:管理者

#### 2 外部苦情窓口

名古屋市健康福祉局障害者支援課 Tel.052-972-3967

社会福祉法人 愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会 Tel.052-212-5515

#### 3 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に「苦情・相談対応記録簿」に記入し、「苦情・相談対応の指針」に準じ、次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ① 苦情原因の把握・・・当日または時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受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。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ② 検討会の開催  
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- ③ 改善の実施  
利用者宅に訪問するなどして、対応策を説明し同意を得る。  
改善した内容を速やかに実施し、改善状況を確認する。  
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行う。)
- ④ 解決困難な場合  
市町村に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、市町村と協議し、愛知県社会福祉協議会適正化委員会への連絡も検討する。
- ⑤ 再発防止  
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、従業員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」等を作成・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。
- ⑥ 事故発生時の対応等  
事故が発生した場合は、速やかに必要な処置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

#### 4 その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。  
(毎朝の朝礼等で確認、研修の定期的実施など)
- ・利用者へは、事業所内の相談窓口とともに、事業所外の窓口となる愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会についても重要事項説明書で説明し、事業所HP等に掲示する。