(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	アデリーケア練馬事業所
申請するサービス種類	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
 - ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。
常設窓口：電話 03-5923-7795 FAX 03-5923-7796
受付時間：9:00～18:00（受付時間外は携帯電話に転送）
担当者：田近 郷（管理者）
 - ・利用者にはこの内容を契約時に説明し、周知する予定にしている。
 - ・担当者が不在の場合、誰もが対応できるようにするとともに、必ず担当者に引き継ぐ体制を整えている。
 - ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成し、担当者が不在の場合でも対応できるようにするとともに、同様の苦情相談がないように対策を徹底する。
- 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 苦情原因の把握
 - ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - ・管理者は居宅介護員に事実関係の確認を行う。
 - ・相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定する。
 - ② 検討会の開催
 - ・相談担当者が必要があると判断した場合には、事業所内で検討会議を行う。
 - ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）
 - ③ 改善の実施
 - ・事業所内において担当者や居宅介護員、その他の職員に周知徹底を行い、同様の苦情・要望が起きないようにサービスの向上・改善を図る。
 - ④ 再発防止
 - ・朝礼や業務改善会議等で繰り返し共有を図ることで、普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。
- 3 その他参考事項
 - ・事業所において処理し得ない内容についても、保険者や国保連、その他行政窓口の関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。
 - 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員
月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝休日を除く）
電話 03-3993-1344
 - 東京都社会福祉協議会
福祉サービス運営適正化委員会
月～金曜日 午前9時～午後5時（祝休日を除く）
電話 03-5283-7020

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
(日本工業規格A列4番)