

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	スワンの里
申請するサービスの種類	訪問介護・第1号訪問事業（訪問介護相当サービス）・居宅介護・重度訪問介護

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)、担当者の設置等

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ます。

受付窓口：電話 072-994-8528 FAX 072-994-8529

対面による受付：平日 午前9時～午後5時

担当者：サービス提供責任者

- ・相談・苦情対応の窓口と担当者について、サービス利用者に交付すると共に館内に掲示。
- ・相談・苦情の内容について、「苦情対応記録」を作成。
- ・担当者が不在の場合、事務員をはじめとするその他の職員が一次受付の対応を行うとともに、すみやかに担当者に引き継ぐ。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は相談があった場合、必要に応じて利用者等を訪問し状況を詳細に把握するための状況の聞き取りや事実確認を行うとともに、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- ・管理者ならびに相談担当者は、検討会を開催して原因を分析し対応策の協議を行う。
- ・苦情申し出者に、その結果または解決に向けての対応策等の説明を行う。
- ・改善を速やかに実施し、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。)
- ・苦情の内容から必要に応じて、八尾市、大阪府、国民健康保険団体連合会に報告を行う。
- ・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、研修等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。

3 その他参考事項

- ・介護従事者は介護の目的(運営規定)を十分理解するとともに、研修等を通じて業務の心構え、技術の向上に努め苦情が出ないように努める。