

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	ケセラセラ
申請するサービス種類	訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス

措置の概要													
1	<p>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</p> <table><tr><td>会社窓口</td><td>077-532-3095</td><td>受付担当</td><td>村上 美耶</td></tr><tr><td></td><td><a href="mailto:info@lb.777.cx">info@lb.777.cx</a></td><td></td><td></td></tr><tr><td>緊急対応</td><td>090-7486-6475</td><td>解決担当</td><td>並河 優</td></tr></table>	会社窓口	077-532-3095	受付担当	村上 美耶		<a href="mailto:info@lb.777.cx">info@lb.777.cx</a>			緊急対応	090-7486-6475	解決担当	並河 優
会社窓口	077-532-3095	受付担当	村上 美耶										
	<a href="mailto:info@lb.777.cx">info@lb.777.cx</a>												
緊急対応	090-7486-6475	解決担当	並河 優										
2	<p>円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順</p> <ol style="list-style-type: none"><li>①電話、またはメールで苦情受付を行う</li><li>②電話は当日、メールは翌日までに利用者（家族）に対応策を伝え記録する</li><li>③後日、事実確認などを2名以上で行い記録する</li><li>④苦情対応を見直し利用者（家族）へ提案する</li><li>⑤自社で解決しないときは行政機関に相談し記録する</li></ol> <p>※具体的な対応方針</p> <ol style="list-style-type: none"><li>①サービス提供責任者が苦情受付を行う ※緊急時は代表社員が行う</li><li>②管理者及びサービス提供責任者2名で協議し即時電話対応を行う</li><li>③管理者、責任者、代表社員、対象従業員のうち2名で利用者等に聞き取りを行う ※利用者自宅、又は事務所相談室</li><li>④後日苦情解決の提案書を持参し利用者（家族）と面談を行い、同意サインを頂く</li><li>⑤④で解決しないときは利用者在住の各市町村障害福祉課や社会福祉協議会 あんしん・なっとく委員会などに情報提供及び相談し解決をはかる 利用者等は事業所を介さず直接同機関に相談することができる。</li></ol> <p>※連絡先</p> <ol style="list-style-type: none"><li>⑥管理者はまた責任者がインシデントアクシデントの作成を行う</li><li>⑦ホームページで事例の過程と結果を利用者匿名で案内する。</li></ol> <p>利用者等は事業所を介さず直接行政機関に相談することができる。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>・ 草津市健康福祉部介護保険課 草津市草津三丁目13番30号 Tel. 077-561-2369</p><p>・ 栗東市長寿福祉課（地域支援係） 栗東市安養寺一丁目13番33号 栗東市役所1階 Tel. 077-551-0198</p><p>・ 守山市長寿政策課 滋賀県守山市吉身二丁目5番22号 Tel. 077-582-1127</p><p>・ 大津市長寿施設課 滋賀県大津市御陵町3-1 Tel. 077-528-2738</p><p>・ 滋賀県国民健康保険団体連合会介護保険課 大津市中央四丁目5番9号 Tel. 077-522-0065</p></div>												
3	<p>その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 苦情対応は迅速かつ確実にを行う事とする</li><li>・ 連絡があった時点でヒヤリハット事例ではなく、インシデントアクシデント事例として重く受け止め対応する</li><li>・ 必ず2名以上で対応する</li><li>・ 事例時刻、対応時系列、内容、関わった人物などを詳細に記録する</li><li>・ 必要に応じて2名以上で謝罪し、今後同じ事例が他所でも起こらないように朝礼及び週会議（ケース会議）で協議し事業所として方針を示す</li><li>・ 過剰要求やサービス外の要望に関しては法的根拠を持ち毅然と対応する</li><li>・ 行政や相談支援など各機関への報告を怠らない</li></ul>												

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。