

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	ヘルパーステーション名古屋市役所
サービス(事業)の種類	居宅介護・重度訪問介護

<b>措置の概要</b>	
--------------	--

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

- ①連絡先（電話、FAX等）
- ②窓口担当者職氏名（管理者、サービス管理責任者等）
- ③苦情解決責任者職氏名（代表者、管理者等）
- ④受付時間（時間外の対応が取ればその内容も記載）
- ⑤担当者不在の場合の対応（基本的事項は他の職員が誰でも対応できるようにしておく）

2 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処理受付簿に記入し、事業所で定めた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；当日又は時間帯によっては翌日  
利用者宅に訪問し、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。  
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運営適正化委員会への連絡も検討する。

介護保険とは異なるので注意すること。

- 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、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」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。
- ⑥事故発生時の対応等  
事故が発生した場合は、速やかに必要な措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。

事業所として特記すべき事項があれば記載する。

3 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、事業所内の見やすい場所に掲示する。

備考 上の事項は例示であるので記載してください。

ならず適宜項目を追加し、その内容について具体的

重要事項説明書には、事業所外の相談窓口として次の2機関は少なくとも記載すること。

- ・名古屋市健康福祉局障害者支援課指定指導係  
電話 052-972-3967 FAX 052-972-4149 受付時間 8:45～17:30
- ・愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会  
電話 052-212-5515 FAX 052-212-5514 受付時間 9:00～17:00