

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	株式会社アーネスト
申請するサービスの種類	福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与、高度医療機器・医療機器貸与 特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売、高度医療機器・医療機器販売

措置の概要

1 苦情担当窓口を次のとおり設置する

- ① 窓口設置場所 岐阜市茜部菱野4丁目104-3 株式会社アーネスト 事務所
- ② 窓口開設時間 午前9時00分から午後6時00分まで
- ③ 対応者 苦情受付責任者・苦情解決責任者 野村 明宏
- ④ その他 事業の休業日及び午後6時00分以降についても転送電話により対応する。

※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。

- ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
- ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

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 相談及び苦情の対応
相談又は電話があった場合、原則として苦情受付責任者が対応する。
苦情受付責任者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を解決責任者に直ちに報告する。
- ② 確認事項
相談又は電話については、次の事項について確認する。
⇒相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間
担当した職員 の氏名（利用者がわかる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項
- ③ 相談及び苦情処理期限の説明
相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について回答する期限を併せて説明する。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）
- ④ 相談及び苦情の処理
概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。
ア 事業所内において、苦情対応者、解決責任者を中心として相談・苦情処理のための部会・会議を開催する。
イ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
ウ 部会での会議において検討し、具体的対処者を決定する。
エ 文書により回答を作成し、対処者が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで、文書を渡す。
オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで利用者を担当する居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター、市町村及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
カ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。

3 その他参考事項

サービスの提供にあたり、利用者からの苦情処理があがらないよう提供マニュアルにおいて接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けるよう、職員指導を行う。苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望相談などがあった場合、事例検討会などでの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう、工夫する。また、提供者・利用者の双方が気分よくサービスを利用できるよう、職員の健康管理にも充分配慮する。事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等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。