

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(施設)の名称	奥羽特装販売株式会社 アメニティ・ライフ
サービスの種類	(介護予防)福祉用具貸与・(介護予防)特定福祉用具販売

措 置 の 概 要	
1	利用者(入所者)からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口 苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。 窓口設置場所 住 所：八戸市八太郎1丁目1番8号 事業所名：奥羽特装販売株式会社 アメニティ・ライフ 電話番号：0178-21-1780 窓口開設時間 午前8時から午後5時(月曜日～金曜日まで) 対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：外館 琢磨 そ の 他 窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順 (1) 相談及び苦情の対応 相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。 管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。 (2) 確認事項 相談対応者は以下の事項について確認を行う。 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、年月日及び時間 サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合) 具体的な苦情・相談内容 その他参考となる事項 (3) 相談及び苦情処理回答期限の説明 相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。 (4) 相談及び苦情処理 概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。 ・サービスを提供した者からの概況説明 ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討 ・文書による回答案の検討 利用者に対し管理者が事情説明を直接行う。 利用者と同様に居宅介護支援事業者にも、苦情又は相談の状況について報告する。 市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、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、接遇マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、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がけるよう職員指導を行う。 苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として以後のサービスの向上に努めることとする。 また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。