

『苦情処理の概要』

事業所名 株式会社 荒木マリーン
サービスの種類 （予防）福祉用具貸与・販売

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

事業所内事務所に相談及び苦情に対する受付を設置することとし、苦情解決責任者、苦情受付担当者、連絡先を玄関など利用者及び家族などにわかりやすい場所に掲示する。苦情受付は、口頭及び文書にて行い、窓口には意見箱を設置し、苦情のみならず利用者の意見、要望にも応えられるように対応する。

担当者	管理者	荒木寿朗
常設窓口	所在地	861-4101 熊本県熊本市南区近見 9 丁目 9 番 5 号
	電話	096-274-8190
	FAX	096-245-7496
	受付時間	09：00～18：00

※受付時間以外は各担当の携帯電話にて受け付ける。

※担当者不在の場合でも他の職員で対応可能な体制を整え、相談及び苦情内容を担当者に引き継ぐことを徹底する。

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 苦情を随時受け付けるものとし、苦情処理台帳に相談内容を記録する。
- ② 管理者に報告するとともに、苦情について詳細に事実確認を行う。
- ③ 苦情に対する対応策を検討・記載し管理者決議。
- ④ 苦情処理について関係者との調整・連携を図る。
- ⑤ 苦情に対する改善方法を、利用者・相談者に回答・説明し同意を得る。なお、利用者等に同意が得られず、他の事業所を選択する場合には必要な協力を行う。
- ⑥ 苦情内容の改善について、経過的に利用者・相談者に確認。改善成果を確認・記録する。
- ⑦ 苦情処理は受け付けてから 1 日以内に処理、対応を行うことを原則とする。

3 その他参考事項

- ① 当事業所が提供した福祉用具貸与・販売事業により、利用者に賠償すべき事故が発生した場合は速やかに賠償する。
- ② 当事業所が提供した福祉用具貸与・販売事業に対する苦情申し立てが市町村にあった場合は市町村が行う文書その他の物件の提出、もしくは提示の求め又は市町村職員からの質問もしくは照会に応じ、利用者からの苦情に関しては市町村からの指導又は助言を受けた場合においては、これに従って必要な改善を行う。
- ③ 当事業所が提供した福祉用具貸与・販売事業に対する苦情申し立てが国民健康保険団体連合会にあった場合は、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、当事業所が提供した福祉用具貸与・販売事業に関して国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を受けた場合においてはこれに従って必要な改善を行う。
- ④ 当事業所が提供した福祉用具貸与・販売事業に対する苦情申し立てを利用者が市町村又は国民健康保険団体連合会に行う場合は、必要な協力、支援を行う。

【利用者苦情相談窓口】

- ・熊本市 介護事業指導課

TEL096-328-2793

- ・熊本県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談窓口

862-0911 熊本市東区健軍2丁目4-10

TEL096-241-1101 FAX096-214-1105

- ⑤ 居宅サービス計画の変更を希望される場合は速やかに応じる。また、サービス事業者の変更を希望される場合には必要な協力を行う。
- ⑥ 当事業所だけで解決することが困難な苦情案件については、市町村、その他行政機関と協力し、円滑な解決を図る。
- ⑦ その他、普段から苦情が無いようサービス提供を心掛け、職員の資質向上を目的とした研修会、職員との連携体制の整備を行い、苦情が出ないように努める。
- ⑧ 想定される苦情をリストアップし、対応方法をマニュアル化し、職員への周知を図る。