

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	特定非営利活動法人ワーカーズ・コレクティブ樹
申請するサービス種類	訪問介護、横浜市訪問介護相当サービス、横浜市訪問型生活援助サービス

措 置 の 概 要

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口として、管理者が対応する。
また、担当者が不在の時は、基本的な事項については、だれでも対応が出来るようにするとともに担当者に速やかに連絡する。

常設の窓口

担当者：管理者 吉江 明子

連絡先：電話 045-349-3026 FAX 045-349-3027

Eメール arbre@npo-arbre.jp

受付日時：月～金 9:00～17:00

ただし、FAX、Eメールについては随時受付。

- 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 苦情があった場合は、直ちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、直接伺うなどして詳しい事情を確認する。またサービス担当者から事情を確認する。
- ② サービス提供責任者が必要と判断した場合は、関係職員全員と検討会議を行う。
- ③ 検討の結果、利用者に謝罪に行くなど迅速に当日中に具体的な対応をする。
- ④ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。記録し保管する。
- ⑤ 定例会で職員全員に周知し再発を防ぐために役立てる。
- ⑥ 法人内のリスクマネジメント委員会に報告し、法人全体で情報を共有する。
- ⑦ 管理者は報告の規程により、市町村に連絡する。

- 3 その他参考事項

苦情が出ないようにするための具体的な方策

- ・普段から苦情の出ないようなサービスを心掛ける。利用者、利用者家族と日頃から密接に関わり、ニーズや要望を理解し、良好な関係を保つ。
- ・事故が起こった際はヒヤリハット、事故報告書の作成を徹底する。
- ・定例会、学習会、研修などを充実させ、利用者の人権や心情を尊重し、自立支援のためのサービスをおこなう。

その他の苦情連絡先

- | | |
|-----------------------------|-----------------|
| ・神奈川県国民健康保険団体連合会介護苦情相談課 | 電話 045-329-3447 |
| ・磯子区高齢・障害支援課 | 電話 045-750-2494 |
| ・港南区高齢・障害支援課 | 電話 045-847-8495 |
| ・金沢区高齢・障害支援課 | 電話 045-788-7868 |
| ・健康福祉局介護事業指導課 | 電話 045-671-2356 |
| ・横浜市はまふくコール(横浜市苦情相談コールセンター) | 電話 045-263-8084 |