利用者等からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業所の名称	ＮＰＯ法人クローバー･サービス
サービスの種類	訪問介護、介護予防訪問介護・障害者居宅介護

① 利用者及び家族等からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置等

・常設窓口：電話　0771-88-5014　　ファクシミリ　0771-88-5017
携帯電話　090-2282-6052　(24 時間対応)
担当者　塩田吉之、竹内理沙、長岡夏江

※上記内容は重要事項説明書に記載されている、内容確認時に説明し周知する。

・担当者が不在の場合でも、他の者が対応可能なように確実に引き継ぐ体制を敷く。

・相談及び苦情の内容について「苦情対応記録簿」に記録する。

② 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情又は相談があった場合は、実情を詳細に把握するため必要に応じて訪問し、状況の聞き取りや確認を行う。

・管理者は、担当者から事実確認を行う。

・担当者は、把握した状況を管理者とともに検討し、時下の対応を決定する。

・決定した対応内容にもとづき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者に対して必ず対応方法を含めた結果報告を行う。時間を要する内容の場合も、必ずその旨を翌日までに連絡する。

③ その他参考事項

・事業所において処理し得ない内容については、保険者、国保連等の関係機関との協力により、利用者の立場に立った適切な対応方法を検討して対処する。

・以上の経過について、「苦情対応記録簿」に記載し、3 年間保管するものとする。

(2024 年 4 月 1 日現在)

苦情対応記録簿

NPO 法人クローバー･サービス　　記入者

<table>
<tr><td>受付日</td><td colspan="2">年　　月　　日（　　）</td><td>区分</td><td>口頭 ・ 電話 ・ 投書 ・ 受付箱</td></tr>
<tr><td rowspan="2">申立人</td><td>氏 名</td><td></td><td>電話番号</td><td>―　　―</td></tr>
<tr><td>住 所</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>申立の内容</td><td colspan="4">※追加文書等は2枚目に添付</td></tr>
<tr><td>事実確認・対処</td><td colspan="4">（担当者:　　）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">処理・対応結果</td><td colspan="4">（担当者:　　）</td></tr>
<tr><td colspan="2">【申立人への報告】有 ・ 無</td><td>年　　月　　日（　　）</td><td>方法</td><td>電話 ・ 文書 ・ 訪問</td></tr>
<tr><td>再発防止への取組み</td><td colspan="4">（苦情が発生した要因、再発防止にむけての改善策など）</td></tr>
</table>