

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	みんなの居宅介護支援事業所坪井
申請するサービス種類	居宅介護支援(介護予防支援)

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

① 連絡先 電話 096-343-6800 FAX 096-343-6801

② 担当者 管理者 田中 知英

③ 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30

※ 担当者不在の場合は、他職員が内容を聞き取り、速やかに担当者へ引き継ぐ。

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 苦情内容を正確に把握するため、利用者または家族に連絡を取り、詳しい事情の聞き取りを行い、迅速に対応する。

② 苦情内容については管理者に報告するとともに、苦情に係る問題点を把握の上、対応策を検討する。(損害を賠償すべき苦情が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)

③ 検討した対応策については、必要に応じて、本人または家族に説明を行う。

④ 検討(改善)結果について、利用者の納得が得られず、利用者が他の事業所を選択する場合、必要な協力を行う。

⑤ 必要に応じ、主治医、行政等関係機関に報告を行う。

⑥ 苦情の内容等について、記録を保管し、再発防止を図る。

⑦ 提供した居宅介護支援に関して市町村が行う文書等の提出若しくは提示又は市町村職員からの質問若しくは照会に応じる。

⑧ 利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導又は助言に従って必要な改善を行い、市町村からの求めがあった場合には改善の報告を行う。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

① 苦情の内容について、サービス事業者から事情を聞き、事実の確認を行う。

② 必要な改善策をサービス事業者に申し入れる。

③ 苦情が適切に処理され、又は改善されているか、一定期間の後に情報の収集、聞き取りなどを行い確認する。

④ サービス事業者の対応等に改善が見られない場合、及び再度利用者から苦情があった場合は、サービス事業者の変更を含めた対応を図る。

4 その他

① 接遇などについて、適宜研修を実施し、職員の資質向上を図る。

② 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

③ 毎日申し送りにより重要事項を確認をする。