

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	ケアプラン咲の樹
申請するサービス種類	居宅介護支援

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

相談・苦情に対する常設の窓口として相談担当者を置く。
また、担当者が不在の際は基本的事項は誰でも対応できるようにし、担当者に必ず引き継ぐ。

- ①連絡先 電話番号 050-5799-9319 FAX 0566-45-5007
- ②担当者 管理者 岡庭直美
- ③受付時間 月～金 8:30～17:30

【市町(保険者)等の苦情・相談窓口】

愛知県国民健康保険団体連合会	電話	052-971-4165	
安城市高齢福祉課	電話	0566-71-2290	FAX 0566-74-6789
知立市長寿介護課	電話	0566-95-0122	FAX 0566-83-1141
刈谷市長寿課	電話	0566-62-1013	FAX 0566-24-2466

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受けた場合、苦情内容を「苦情処理受付簿」に記録し、事業所で定めた手順に基づき迅速に対応する。

①苦情原因の把握

直ちに担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くと共に回答する期限を併せて説明する。また、担当職員からも事情を確認する。

②検討会の開催

苦情内容は苦情解決責任者に報告すると共に、担当者が必要であると判断した場合は、関係職員で検討会議を行い対応策を協議する。

③対応策の実施

検討結果を踏まえ、必ず期限までに本人または家族に回答・対応策を説明して同意を得、改善を行うなど具体的な対応をする。改善を実施後は改善状況を確認する。(損害賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)

④再発防止の取組み

同様の苦情が起こらないよう苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知すると共に、研修を通じて再発防止に努めサービスの向上を目指す。

⑤解決困難な場合の対応

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行なう。解決できない場合は、保険者と協議し国保連への連絡も検討する。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

①サービス提供事業所に利用者からの苦情内容を伝えると共に、それに対するサービス事業所の認識について説明を受ける。

②サービス事業所に改善策の提案を求め、それについて評価・助言を行う。

③最終的に合意・決定した改善策を本人または家族に説明し理解を得てもらう。

④その後においても、サービス提供事業所のサービス内容について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、本人・家族・関係機関と協議のうえ、事業所の変更を協議する。

4 その他参考事項

普段から苦情が出ないよう利用者の立場に立ったサービスの提供を心掛ける。
(研修の定期的実施、MTの実施)